



Spolufinancováno
Evropskou unií



Ministerstvo
práce a sociálních věcí

METODIKA PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ

Materiál pro interní potřebu Magistrátu města Olomouce

Statutární město Olomouc
2026



Obsah

Úvod.....	3
1. Typologie rizikových faktorů	4
2. Navázání kontaktu s klientem.....	4
3. Postup a doporučení při řešení konkrétních zakázek	5
3.1 Příčiny ekonomických obtíží domácnosti	5
3.2 Důsledky ekonomických obtíží domácnosti v kontextu bydlení	12
3.3 Sociální faktory ztráty bydlení	14
3.4 Zdravotní faktory ztráty bydlení	18
3.5 Potíže se sousedským soužitím	21
Závěr	25

Tento dokument vznikl v rámci realizace projektu „Rozvoj sociálního bydlení ve statutárním městě Olomouci“, reg. číslo CZ.03.02.01/00/22_101/0001436. Příjemcem je statutární město Olomouc. Projekt je spolufinancován z prostředků Evropského sociálního fondu plus (ESF+) prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost plus (OPZ+).

Úvod

Tato metodika vznikla v rámci projektu Rozvoj sociálních služeb města Olomouce, který je realizován v období od 1. 10. 2023 do 30. 9. 2026. Jednou z klíčových aktivit je také Prevence ztráty bydlení, kde pracujeme s cílovou skupinou osob ohrožených ztrátou bydlení. Jde především o osoby zabydlené v pronajatém bytě, přičemž velkou část cílové skupiny tvoří domácnosti zabydlené v městském bytovém fondu. Samozřejmě se mohou vyskytnout i klienti, kteří mají vlastnické bydlení, zde se však pohybujeme v jiném právním rámci a vzhledem k tomu, že jde o okrajové téma, nemáme ambice tuto oblast v metodice postihnout.

Text je výstupem z poznatků, které tým sesbíral během realizace projektu a multioborové spolupráce v rámci pracovní skupiny pro zabydlení, pracovní skupiny pro bytový fond a realizovaných setkání Platformy pro dostupnost bydlení v Olomouci.

Metodika je určena především pracovníkům oddělení podpory v bydlení odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce. Lze ji ale využít i pro další sociální pracovníky, kteří s tématem přijdou do kontaktu.

Tato metodika je také živým dokumentem. Chceme, aby byla sepsána co nejpraktičtěji a kolegové v ní našli konkrétní odkazy. Cílem tedy není vytištěná brožurka, která bude založena v knihovničce, ale dokument, do kterého se bude dál vpisovat a k němuž přibudou četné přílohy zaměřené na další témata spojená s prevencí ztráty bydlení.

1. Typologie rizikových faktorů

Pokud se chceme věnovat prevenci ztráty bydlení, je třeba být obeznámen s riziky, která nájemce bytu mohou potkat. Obecně platí, že čím dříve jsme schopni rozpoznat problémy, tím větší je naděje, že dojde k úspěšnému vyřešení potíží a udržení současného bydlení.

Tato metodika v zásadě rozlišuje následující typy faktorů, které mohou vést ke ztrátě bydlení:

1.1 Ekonomické faktory

- Nízké příjmy vs. vysoké náklady na bydlení
- Dluhová past a exekuce (srážky ze mzdy/důchodu)
- Nečerpání příspěvků na bydlení nebo doplatků na bydlení

1.2 Sociální a zdravotní faktory

- Ztráta zaměstnání nebo schopnosti pracovat
- Rozpad rodiny, domácnosti (rozvod, úmrtí partnera)
- Duševní onemocnění nebo závislosti
- Specifika seniorského věku (osamělost, omezená mobilita)
- Problémy v sousedském soužití
- Potíže spojené s péčí o byt

2. Navázání kontaktu s klientem

Klienti s naším oddělením přicházejí do kontaktu dvěma cestami. Mohou přijít na Kontaktní místo pro bydlení sami, nebo je na naše poradenství odkáže jiná agenda v rámci úřadu či sociální služba. Druhá skupina je identifikována pronajímatelem, který řeší nepříznivou situaci v nájemním vztahu.

V druhém případě je nutné také vyhledat daného klienta a pracovat na navázání důvěry. Když vyhledáváme klienta v jeho domácím prostředí, jsme velmi transparentní ohledně toho, kde jsme na něj získali kontakt, a přiměřeně komunikujeme fakt, že víme, že se nachází v obtížné situaci, ať to znamená neshody s pronajímatelem, nebo sousedy, dluh na nájemném, končící nájemní smlouvu bez možnosti dalšího prodloužení apod.

Pokud osobu nebo domácnost ohroženou ztrátou bydlení vyhledáváme sami, přicházíme především s nabídkou podpory, vyslechnutí jejího pohledu na danou situaci, ale neopomíjíme ani nebagatelizujeme důsledky, které může mít neřešení problému.

V případě, že se nám podaří navázat kontakt, domlouváme se s klientem, zda se budeme setkávat doma nebo na našem oddělení, a začneme nastavovat plán řešení potíží, se kterými se klient potýká. Během nastavování tohoto plánu se dotazujeme klienta, jaké má zdroje podpory, jak by řešil situaci on sám, a nabízíme možná řešení. Respektujeme řešení, které si zvolil klient, ale zároveň s ním promýšlíme důsledky tohoto postupu.

V průběhu spolupráce klientovi zviditelňujeme úspěchy, pracujeme metodou drobného kroku, reflektujeme dosavadní spolupráci a pracujeme s klientovými silnými stránkami a s jeho přáním.

3. Postup a doporučení při řešení konkrétních zakázek

3.1 PŘÍČINY EKONOMICKÝCH OBTÍŽÍ DOMÁCNOSTI

3.1.1 Možnosti zvýšení příjmů

Častým důvodem, proč je bydlení klientů ohroženo, jsou nedostatečné nebo nepravidelné příjmy klienta. S klientem mapujeme jeho pracovní zkušenosti, jeho představy o práci a společně hledáme možnosti zaměstnání, které by klientovi vyhovovalo rozsa-
hem a zaměřením. Během hovoru zjišťujeme, co klientovi v předchozích zaměstnáních vyhovovalo a kde se naopak potýkal s těžkostmi.

Klientovi můžeme pomoci s praktickými záležitostmi, jako je vyhledávání konkrétních zaměstnavatelů a nabídek práce, sepsání životopisu, kontaktování zaměstnavatelů. Vždy ale pracujeme s osamostatňováním klienta, nepřebíráme za něj úkoly a naopak zvyšujeme jeho kompetence.

V případě osob se zdravotním postižením (OZP) je možné navázat spolupráci s Úřadem práce, kde bude osobě poskytnuto specializované poradenství. Úřad práce Olomouc spolupracuje se zaměstnavateli, kteří se zaměřují na zaměstnávání OZP.

Sociální pracovník by měl mít také přehled, zda v místě probíhají programy podporovaného zaměstnávání, které by pro klienta mohly být vhodné.

3.1.2 Čerpání dávek

Ačkoliv současná společnost disponuje bezprecedentním množstvím dostupných informací a digitálních nástrojů, které umožňují rychlý přístup k veřejným službám, ukazuje se, že část populace se stále nedokáže efektivně orientovat například v systému sociálních dávek. Výsledkem je, že někteří jednotlivci nečerpají sociální podporu, na kterou mají ze zákona nárok, ačkoliv by mohla významně pomoci stabilizovat jejich sociální či ekonomickou situaci.

Příčinou tohoto jevu může být nedostatečná informovanost o struktuře a podmínkách dávkového systému, který je pro laickou veřejnost často složitý a obtížně srozumitelný, případně nízká úroveň digitální gramotnosti, jež brání efektivnímu využívání online zdrojů, formulářů a portálů veřejné správy. Třetím okruhem příčin mohou být obavy či sociální stigma spojené s žádostí o sociální dávky, které mohou vést k neochotě vyhledat pomoc. Je to často také nadměrná administrativní náročnost, co může odrazovat zejména osoby v tíživé životní situaci.

Nedostatečné využívání dostupných sociálních nástrojů tak představuje problém, ale sociální pracovníci s ním mohou klientům pomoci. Důležité je dobře identifikovat, s čím si klient poradí sám a kde je třeba větší dopomoci. V případě vyřizování žádostí o sociální dávky se sociálním pracovníkům osvědčují v počátku spolupráce doprovody klienta. Jednání na úřadech mohou totiž být pro klienty stresující, zahlcující, příliš rychlá a nesrozumitelná. Pracovník během doprovodu nepřebírá veškerou iniciativu, nechává jednat klienta, může však dovysvětlit to, co se klientovi nedaří vyjádřit, může klást doplňující dotazy úředníkům i klientovi. Může zaznamenat další kroky, které bude nutné podniknout. Reflexe po takovémto doprovodu by neměla obsahovat jen faktické poznatky z daného jednání, ale také zjištění, jak se klient při jednání cítil, do jaké míry byly jeho potřeby uspokojeny, co je třeba ještě dořešit, co lze příště udělat jinak, na co by si příště troufl klient sám.

3.1.3 Předlužená domácnost

Ve své praxi se často setkáváme s předluženými domácnostmi, kde je nutné s klientem rozvažovat nad prioritami, kam směřovat finance, které v rodině zůstávají v měsíčním rozpočtu. Je třeba akcentovat právě náklady na bydlení, které by v ideálním případě měly být uhrazeny jako první, protože klientovi umožňují udržet stabilní zázemí. Další skupinou výdajů jsou náklady na stravu a léky. Snížení nákladů na potraviny lze u předlužených domácností řešit různými způsoby. Záleží na možnostech konkrétní domácnosti a také podpůrných organizací a iniciativ, které se v místě nacházejí.

Takovou iniciativou může být například Potravinová banka. Z praxe také víme, že naši klienti často využívají služeb Centra materiální pomoci, které provozuje Charita Olomouc. Díky těmto službám mohou získat pravidelnou podporu potravinovou pomocí (většinou 1× za měsíc) a mohou získat také oblečení a vybavení domácnosti. K využití potravinové pomoci je nutné se zaregistrovat na místní Charitě, ale doporučenky na oblečení a vybavení domácnosti může klientům díky naší spolupráci s Charitou Olomouc vystavit přímo oddělení podpory v bydlení.

Z rozhovorů s klienty vyplývají i další zdroje a možnosti, díky kterým se jim daří ušetřit. Zmiňovány jsou iniciativa Food Not Bombs, která rozdává v neděli odpoledne jídlo v Bezručových sadech, komunita Sant'Egidio, která se zaměřuje na lidi bez domova, ale někteří naši klienti k nim chodili i kvůli kontaktům z minulosti. Klienti nevyužívají jen možnosti, které jsou zdarma, ale chodí třeba nakupovat do prodejen se zlevněnými potravinami. Potenciál pro ušetření je také v hledání a zkoušení levných receptů. I zde se mohou angažovat pracovníci a věnovat se v případě zájmu nácviku vaření apod.

Často se setkáváme se situacemi, kdy klienti pod tlakem věřitelů upřednostní hrazení dluhu na úkor pokrytí svých základních životních potřeb, což bohužel může zásadním způsobem zhoršit jejich situaci. Předlužení domácnosti představuje rovněž velmi stresující situaci a je spojeno s velkým psychickým tlakem. Klientovi poskytujeme také psychickou podporu, probíráme i toto téma a případně hledáme možnosti úlevy dle situace klienta.

U předlužených klientů by bylo samozřejmě ideální uvažovat i o snižování nákladů na bydlení. Toto je v mnoha případech nerealizovatelné z důvodu nedostatečného množství finančně dostupných bytů a zůstává to tak v teoretické rovině.

Ke specializovanému dluhovému poradenství na našem pracovišti využíváme síť služeb v místě. Zvláště pak pokud klient uvažuje o insolenci, je třeba jej nasměrovat na certifikovanou dluhovou poradnu. Naši klienti se nejčastěji obracejí na charitní Dluhovou poradnu¹ nebo využívají dluhové poradenství organizace Člověk v tísni.²

¹ Více informací o charitní Dluhové poradně naleznete zde: <https://www.olomouc.charita.cz/nase-sluzby/lide-v-krizi/dluhova-poradna/>

² Více informací o dluhovém poradenství Člověka v tísni v Olomouci naleznete zde: <https://www.clovekvetisni.cz/olomouc-4150gp>

3.1.4 Finanční plánování s klienty

Téma financí patří do skupiny stěžejních témat, která pracovník otevírá s každým klientem, který se zabydluje do bytu. Společně s klienty mapujeme, jaké jsou zdroje jejich příjmů (výplata, důchod, sociální dávky apod.) a jaké jsou pravidelné platby a výdaje, které musí klient každý měsíc platit.

Platby, které můžeme sledovat v souvislosti s bydlením:

- Nájemné a platby za služby
- Platby za odběr energií (elektřina, případně plyn)
- Poplatek za komunální odpad
- Televizní a rozhlasové poplatky
- Další pravidelné výdaje:
 - Jídlo
 - Oblečení
 - Tabák, alkohol
 - Platba za telefon, internet
 - Měsíční jízdenka na MHD
 - Splátky dluhů
 - Léky
 - Další výdaje

Díky podrobnému zmapování můžeme jednak vidět, jestli nejsou výdaje vyšší než příjmy, ale také si můžeme znázornit, jestli něco nechybí, nebo naopak „nepřebývá“.

Chybět v plánu může nějaký zdroj (např. využití potravinové/nábytkové banky či šatníku, využití všech sociálních dávek, výživné apod.) nebo některá z povinných plateb, což může vést ke vzniku dluhu.

„Přebývat“ může třeba výdaj, který se dá zrušit nebo snížit (např. klient si zruší kreditní kartu, kterou nevyužívá. Klient místo platby elektřiny přes složenku začne využívat platbu na terminálu Sazky, kde je nižší poplatek za odeslání. Klient si místo kupování hotových cigaret začne balit z tabáku apod.)

Zejména u „přebytečných“ nákladů je však důležité si uvědomovat, že pracovník a klient mohou vnímat velmi rozdílně, která platba je nezbytná a která ne. Pracovník pracuje s tím, co je důležité pro klienta, ale zároveň klienta upozorňuje, co se může stát, když za něco nezaplatí. Dbáme na princip oddělení role kontroly a podpory. Úlohou klíčového pracovníka je obhajoba klientových zájmů a podpora při předcházení krizovým situacím nejen v oblasti financí.

S klienty se věnujeme podrobnějšímu finančnímu plánování buď tehdy, když o to sami projeví zájem, nebo jim to aktivně nabízíme, když vnímáme, že by to mohlo být užitečné. Mezi signály, kterých si všímáme, patří často dluh na nájemném, ale může se jednat obecně o nevycházení s penězi, upřednostňování jiných plateb před zajištěním základních potřeb atd.

Příklad finančního plánování

K plánování jsme přistoupili po domluvě s klientem v situaci, kdy se klientovi od července zvýší nájemné a od srpna začne opět platit za elektřinu (v posledních měsících placeno přeplatkem). V příspěvku na bydlení se tyto skutečnosti zohlední až v dalším kvartálu (respektive to v dalším kvartálu bude ještě jinak kvůli DSSP), takže výše příspěvku na bydlení nebude odpovídat nákladům na bydlení. Klient se obává, zda se mu podaří vše zaplatit. Udělali jsme si přehled příjmů a výdajů a zjistili, že je pro klienta reálné náklady za bydlení v daném kvartálu zaplatit.

ČERVENEC, SRPEN, ZÁŘÍ - PŘÍJMY, VÝDAJE:	
ČERVENEC	
BYDLENÍ:	4646
ŽIVOBYTÍ:	4860
BUDE SE PLATIT NÁJEM: 4323	
$4646 - 4323 =$	323 ZBYTEK Z BYDLENÍ
SRPEN	
BYDLENÍ:	4646 ŽIVOBYTÍ: 4860
BUDE SE PLATIT: NÁJEM 4323 + 138	
ZA ELEKTŘINU, CELKEM 4461	
$4646 - 4461 =$	185 ZBYTEK Z BYDLENÍ
ZÁŘÍ	
BYDLENÍ:	4646 ŽIVOBYTÍ: 4860
BUDE SE PLATIT: NÁJEM 4323 + 550	
ZA ELEKTŘINU, CELKEM 4873	
$4646 - 4873 =$	-227 CHYBÍ 227, ALE
DÁ SE TO UŠETŘIT Z ČERVENCE A SRPNA	

S některými klienty o jejich finančních plánech hovoříme, s jinými plány i sepisujeme pro lepší orientaci. Snažíme se hledat způsob, který je pro daného klienta přijatelný a užitečný.

Pokud má klient účet v bance, můžeme využít možnosti nastavit si na důležité platby **trvalé příkazy**. Díky trvalým příkazům je šance, že např. v den výplaty důchodu odejdou z účtu důležité platby. Zároveň je však nutné ověřovat, zda platby opravdu odešly. Může se totiž stát, že na účtu nebude dostatečná částka, platba se nezaplatí, ale klient si myslí, že má nájemné zapláceno.

Jiným klientům zase vyhovuje mít vyčleněny peníze na určité platby v **obálkách**. Díky tomu vědí, že to jsou peníze, které nemohou využít na jiné platby.

Když se finanční plánování dlouhodobě nedaří, mohou přijít na řadu další nástroje, aby pomohly klientovi tuto situaci řešit udržitelně.

Nástrojem, který lze využít, je nechat si sociální dávky **zasílat na účet příjemce** (např. zasílání částek nájemného Úřadem práce přímo na účet pronajímatele), případně využít institut **zvláštního příjemce dávky**. Zvláštní příjemce je fyzická nebo právnická osoba oprávněná přebírat za osobu, která toho není sama schopna, příspěvek na péči či jiné sociální dávky nebo dávky důchodů a zajistit jejich využití k určenému účelu. Obvykle je zvláštní příjemce ustanoven se souhlasem osoby, které dávka jinak náleží. O zvláštním příjemci důchodových dávek³ rozhoduje obecní úřad podle trvalého pobytu klienta, u příspěvku na péči,⁴ dávek pomoci v hmotné nouzi⁵ a dávky státní sociální pomoci⁶ rozhoduje krajská pobočka Úřadu práce. Žádost se podává prostřednictvím formuláře a je nutné doložit lékařskou zprávu.

Zvláštní příjemce se ustanovuje, když osoba není omezena ve svéprávnosti, ale kvůli zdravotnímu stavu nemůže přebírat důchod nebo se podepsat, anebo tehdy, když tato osoba dávku nevyužívá k zajištění potřebné pomoci, například neplatí za péči či nájemné. V druhém případě může být zvláštní příjemce ustanoven i bez souhlasu osoby (tj. oprávněného příjemce). Vždy je nutno vybrat jako zvláštního příjemce vhodnou osobu, která bude dávku využívat ve prospěch příjemce, a pokud je to možné, bude postupovat podle jeho pokynů.

Dalším nástrojem, který můžeme využít, je **předběžné prohlášení**.⁷ Jde o právní nástroj, kterým plně svéprávná osoba určuje, jak mají být v budoucnu spravovány její záležitosti, až nebude schopna rozhodovat sama, například kvůli stáří či nemoci. Může stanovit způsob správy, určit konkrétní osobu nebo navrhnout budoucího opatrovníka. Prohlášení musí být písemné, buď formou notářského zápisu, nebo sepsáno před dvěma svědky. Pokud dojde k výrazné změně okolností nebo je prohlášení vázáno podmínkou, rozhoduje soud, který by měl k projevené vůli vždy přihlídnout.

³ § 118 zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení

⁴ § 20 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

⁵ § 40 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi

⁶ § 45 odst. 2 zákona č. 151/2025 Sb., o dávce státní sociální pomoci

⁷ § 38–44 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Nápomoc při rozhodování⁸ je podpůrné opatření určené dospělým s duševní poruchou, kteří mají potíže řešit právní záležitosti. Soud určí podpůrce, který jedná společně s podporovaným, aniž by za něj rozhodoval nebo omezoval jeho svéprávnost. Podpůrcem může být fyzická nebo právnická osoba a může jich být i více. Podpora funguje na základě smlouvy. Podpůrce se může účastnit právních jednání, doprovázet podporovaného k jednáním u soudu, úřadů a institucí, vysvětlovat mu obsah smluv a namítat neplatnost jeho právního jednání. Nesmí však rozhodovat za podporovaného, zastupovat ho ani jednat proti jeho zájmům. Toto opatření je vhodné například pro osoby s lehkým mentálním postižením, naopak není vhodné pro ty, kteří nezvládají samostatně rozhodovat ani v základních záležitostech.

Pokud dospělý člověk kvůli duševní poruše nemůže právně jednat a nemá jiného zástupce, může ho zastupovat jeho potomek, předek, sourozenec, manžel, partner nebo osoba, která s ním žila alespoň tři roky ve společné domácnosti. Tato praxe se označuje, jako **zastoupení členem domácnosti**.⁹ O zastoupení rozhoduje soud na návrh zástupce nebo zastoupeného. Zástupce musí osobě vysvětlit povahu a následky zastoupení a zastoupený může zastoupení odmítnout, pokud je schopen projevit přání. Jde o méně náročné řízení bez omezení svéprávnosti a bez znaleckého posudku. Zastoupení se vztahuje pouze na běžné záležitosti, jako je zajištění zdravotních a sociálních služeb, chod domácnosti, nájemní práva, podání žádostí o dávky (nikoli zastupování v řízení) a nakládání s běžnými příjmy v rozsahu potřebném pro obvyklé záležitosti; sociální dávky může zástupce přijímat jen tehdy, pokud je úřadem určen jako zvláštní příjemce. Zástupce musí jednat v zájmu zastoupeného, respektovat jeho přání a dbát na ochranu jeho práv. Tento typ zastoupení je vhodný pro osoby, které poznávají své blízké a dokážou vyjádřit svůj názor, a pro rodiny, které potřebují právní titul pro jednání s úřady či bankami.

Pokud se přes veškerou snahu nedaří nastavit hospodaření s finančními prostředky klienta tak, aby to bylo pro něj funkční a užitečné, aby měl zaplacený důležité platby a zároveň mu zbývaly peníze na běžné fungování, je možno požádat soud o **omezení klientovy svéprávnosti** v potřebném rozsahu za současného **ustanovení opatrovníka**.¹⁰ Toto vnímáme jako poslední možnost, protože tím dochází k omezení klientových kompetencí. Zároveň je možno požádat o opatrovníka na hospodaření s financemi bez omezení svéprávnosti člověku, jemuž zdravotní stav působí obtíže spravovat jmění sám.¹¹ Díky tomu je omezení klientových kompetencí co nejnížší.

⁸ § 45–48 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

⁹ § 49–54 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

¹⁰ § 55–65 a § 465 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

¹¹ § 469 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Pokud má o ustanovení opatrovníka zájem klient a pracovník ho doprovází v procesu žádosti, nevnímáme v tom zásadní etické dilema. Je samozřejmě nutné klientovi dobře vysvětlit, co pro něj tato změna bude znamenat.

Složitějším tématem je, když potenciální užitečnost jmenování opatrovníka vnímá pouze pracovník. Tato situace může vést k silnému etickému dilematu. Pracovník se v této situaci nerozhoduje o svém postupu sám, ale konzultuje jej v rámci týmu, ať už na poradách, nebo supervizích.

3.2 DŮSLEDKY EKONOMICKÝCH OBTÍŽÍ DOMÁCNOSTI V KONTEXTU BYDLENÍ

Finanční problémy domácnosti se v zásadě mohou projevit neschopností hradit nájemné, zálohy na energie, případně jejich vyúčtování.

3.2.1 Ekonomické potíže – dluh na nájemném

V případě dluhu na nájemném je velmi důležitým aspektem včasnost řešení situace. Mnoho z našich klientů nemá žádné finanční rezervy. Velmi často se také potýkají s tím, že nemají žádnou podpůrnou síť nebo jsou jejich blízcí v podobné finanční situaci a nemohou jim poskytnout pomoc. Vzhledem k nízkým příjmům našich klientů je kumulující se dluh na nájemném závažným problémem. Je dobré ověřit, jak jsou v nájemní smlouvě nastaveny sankce (například úroky z prodlení, pokuty v případě, že majitel musí doručit výzvu k zaplacení apod.)

Už při opoždění s platbou nájemného je dobré s majitelem otevřeně komunikovat o tom, že jsme si vědomi situace, která nastala, a jak bude napravena. Vytváří to důvěru mezi pronajímatelem a nájemcem.

Klienty upozorňujeme, že dluh na nájemném je hrubým porušením nájemního vztahu a může vést v případě jejich nečinnosti k výpovědi z nájmu.

Společně hledáme reálná řešení dané situace. Mapujeme příjmy domácnosti. Hledáme možnosti přivýdělku, úspor, pomoci od okolí, případně nadací, které mohou v některých konkrétních situacích napomoci řešení. Další možností je zjistit, zda domácnost nemá některé výdaje, které by v krizové situaci mohla odložit.

S pronajímatelem zpravidla vyjednáváme o rozložení dlužné částky do více splátek, tak aby klient mohl danou dohodu dodržet. Případně vedeme klienta k uzavření splátkového kalendáře. Klienta upozorňujeme, že splátkový kalendář je závazný a jeho

porušení může vést ke ztrátě výhody splátek a k exekučnímu vymáhání celého dluhu. Další splácení s klientem sledujeme, reflektujeme, jak se nám daří nebo nedaří dluh umenšovat.

3.2.2 Dluhy za platby za energie

V zásadě se můžeme setkat se dvěma odlišnými situacemi, jak může vzniknout dluh za platby za energie, v obou je ale postup řešení podobný. Jednou je nehrazení nebo nedostatečné hrazení předepsaných záloh, druhou častou situací je vysoký nedoplatek za energie, který klient nezvládne uhradit jednou platbou v termínu, který je stanoven ve vyúčtování spotřeby.

Je třeba dobře projít dokumenty, které klient má, seznámit se se situací a rozsahem dluhu. Dalším krokem by měla být revize financí. V případě, že má klient nízké příjmy, je možné toto řešit i s Úřadem práce, neboť je možné, že nejsou vyřízeny všechny dávky, které by mohl klient čerpat, nebo je možné požádat o dávku mimořádné okamžité pomoci.¹²

Důležitým krokem je zahájení komunikace s poskytovatelem energií. Zpravidla dojde k dojednání splátkového kalendáře.

Klienta je také v průběhu spolupráce nutné oceňovat, že se na nás s danou situací obrátil. Osvětlujeme také, jaké důsledky by mohlo mít případné neřešení dané situace.

Součástí řešení je také prevence této situace. Řešíme jak nastavit finanční plánování dané domácnosti. Zjišťujeme, jaký tarif má klient nastaven. Společně kontrolujeme také, zda odběr elektřiny, plynu, tepla nebo vody není nepřiměřený. Edukujeme klienta, jak šetřit zdroji. Kontrolujeme domácnost.

Při tom se zaměřujeme na:

- staré neúčinné spotřebiče (lednička, pračka, sporák apod.)
- protékající vodu a kapající kohoutky, můžeme pořídit perlátor vody
- nastavení termostatu
- izolace u oken
- apod.

Několik domácností, se kterými spolupracujeme, navázalo kontakt s pracovníky a pracovníci projektu Energochudoba, kteří se na dané téma zaměřují. Poradenství, které nabízejí, vnímáme jako přínosné, neboť se klient může zorientovat v tom, kde by na energiích mohl případně ušetřit.

¹² § 36 a násl. zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi

3.2.3 Péče o byt

Domácnosti, se kterými spolupracujeme, mohou v rámci projektu využít našeho technického pracovníka, který jim pomůže s drobnými opravami v bytě. Tento kolega se ale také zaměřuje na informování klientů, jak mají postupovat v řešení různých událostí spojených s bydlením, ke kterým může dojít. V zásadě jde o to naučit klienty rozlišovat mezi drobnou opravou, kterou si mají zajistit sami, a zásahy, které by měl provést pronajímatel bytu.

Drobné opravy jsou legislativně ukotveny nařízením vlády, které upravuje pravidla pro drobné opravy a běžnou údržbu v nájemních bytech.¹³ Nařízení rozděluje odpovědnost za tyto opravy a údržbu v bytě mezi pronajímatele a nájemce a stanoví limity pro úhradu nájemce. Od 1. 1. 2026 činí limit nákladů na jednotlivou drobnou opravu 1 500 Kč, roční limit podle podlahové plochy 150 Kč/m².

Vyplácí se klienty motivovat, aby řešili tyto drobnosti průběžně a neodkládali jejich řešení, protože z drobných závad mohou vzniknout závažnější havárie, které pak mohou byt poškodit. Zdůrazňujeme klientům, že péče o byt je povinností nájemce a že porušování této povinnosti hrubým způsobem může být i důvodem k výpovědi z nájmu.

Při péči o byt se nezaměřujeme jen na havárie, ale také na běžný úklid. Je třeba se zaměřit i na běžnou údržbu.

3.3 SOCIÁLNÍ FAKTORY ZTRÁTY BYDLENÍ

Tato oblast problémů, se kterými se mohou naši klienti potýkat, vyžaduje na jedné straně proškolení zaměstnanců v měkkých dovednostech a seznámení se s různými okruhy životních událostí, ale také kvalitní síť spolupracujících organizací.

Nelze očekávat, že pracovníci, kteří řeší zabydlení, budou experty a že mají hluboký vhled do všech životních situací, se kterými by se jejich klienti mohli potkat. Je dobré síťovat služby, které jsou dostupné klientům v místě, a neustále se vzdělávat.

3.3.1 Rozpad rodiny

Jednou z velmi náročných situací, kterou si domácnosti mohou projít, je rozchod partnerů. Situace bývá často emočně náročná a zároveň má následky v právní i

¹³ Nařízení vlády č. 308/2015 Sb., o vymezení pojmů běžná údržba a drobné opravy související s užíváním bytu, ve znění nařízení vlády č. 493/2025 Sb.

ekonomické rovině. Ať už pracujeme s tím, kdo z domácnosti odchází, nebo v ní zůstává žít, musíme vzít v potaz, že klient nebo klientka procházejí situací, která na ně klade velké nároky, co se týče zvládání stresu.

Pro dobré poradenství a doprovázení klienta touto situací musíme získat informace o právních otázkách spojených s vlastnictvím nebo nájemním vztahem k bytu a také o tom, zda bylo partnerství sezdané, nebo nesezdané. Daná oblast je ale velmi široká a v této metodice nelze postihnout všechny situace, které mohou při rozchodu partnerů nastat. Na vědomí bychom měli mít skutečnosti spojené se společným jměním partnerů, společným nájemním právem manželů, vyživovací povinnosti vůči nezaopatřeným dětem. V některých případech je vhodné začít využívat i právní poradenství.

Příjmy, které v minulosti pokrývaly náklady na vedení domácnosti, se velmi pravděpodobně sníží. Je tedy často nutné podívat se i na možnosti úspor nebo hledání levnějšího bydlení, aby bydlení nebylo ohroženo snížením příjmů. Nezastupitelnou roli zde hrají i neformální zdroje pomoci různého charakteru ať už ze strany rodiny, nebo ze strany přátel a známých. Nejde jen o materiální pomoc, ale také o přirozenou lidskou oporu. V praxi se nám neustále potvrzuje poznatek, že nejohroženější klienti jsou ti s malým sociálním kapitálem. Dochází k tzv. kumulaci znevýhodnění. Nemají přístup k lidem, kteří by jim mohli nabídnout levnější pronájem, nebo by se jim zmínili o možnosti přivýdělku, nabídli jim hlídání dětí nebo třeba přebytky ze zahrádky. Všechny tyto aspekty mohou mít velký vliv na to, jak klienti náročné období zvládnou.

3.3.2 Domácí násilí

Problém domácího násilí je samostatným tématem. V této metodice se zaměříme jen na jeho dopad na oblast bydlení, je nicméně velmi vhodné, aby se pracovníci poradenských zařízení, a i terénní sociální pracovníci, kteří provázejí klienty zabydlením, s tématem domácího násilí seznámili blíže. Je nutné, aby měli dostupné informace a uměli v situacích, kdy se setkají během své praxe s domácím násilím, citlivě zareagovat.

Pod pojmem domácí násilí si většina z nás představí násilí mezi partnery, často fyzické a zpravidla směřované od muže směrem k ženě. V praxi se na našem oddělení často setkáváme s jinými podobami: ekonomickou, psychickou, sociální nebo sexuální. A nedějí se nutně jen mezi partnery. Tyto další formy nejsou lidem tak zjevné a často je ani za formu domácího násilí nepokládají. A tak často ani oběť, která sice touží po změně, nemá náhled, že jde o domácí násilí. S takovouto situací je potřeba pracovat jemně a je vhodné klientovi od počátku kromě změny bydlení nabízet také krizovou nebo psychologickou podporu.

Odchod z domácnosti může být velmi rychlý a pak je třeba řešit akutní pomoc ve smyslu bezpečného zázemí. To musíme volit dle zdrojů a míry pocitu ohrožení daného klienta. S klientem probereme, zda využít krizové bydlení, utajené bydlení, azylové bydlení, možnost uchýlit se k příbuzným. V některých situacích je možné využít v první fázi hotel nebo penzion, případně ubytovnu. Tyto varianty ale předpokládají finance na straně klienta.

Na druhou stranu může odchod z domácnosti představovat i velmi zdoluhavý proces, kdy se klient o odchodu rozhoduje a sbírá k němu sílu. V tomto případě klientovi pomáhá, že dostává informace, jaké možnosti má pro případ svého odchodu a jak se má zachovat v případě vyhrocení situace.

Do náročnější situace se dostáváme, pokud je to právě oběť, kdo má právní nárok k bytu nebo domu, kde domácnost žije. V praxi se nám ukázalo, že je jedno, zda jde o nájemce bytu, nebo o vlastníka. Právo stojí na straně klienta, ale on nemá sílu násilníka vykázat. Násilník dlouhodobě oslabuje vnitřní síly klienta, jenž následně není schopen radikálního kroku, který je v tomto případě nutné učinit, nebo se klient vyčerpá dříve, než dojde k dokončení celého procesu.

Na tomto místě bychom rádi zdůraznili traumacitlivý přístup, jenž by si měli osvojit všichni pracovníci, kteří se během své praxe setkávají s osobami v krizi.

3.3.3 Úmrtí člena rodiny

Jednou z nejbolestivějších a nejnáročnějších situací, kterou může domácnost projít, je úmrtí člena rodiny. Tato situace je extrémně emočně vyčerpávající a zároveň s sebou nese okamžité následky v právní i ekonomické rovině. Ať už pracujeme s pozůstalým partnerem, nebo jiným členem rodiny, musíme brát v potaz, že klient prochází obdobím hlubokého zármutku, který na něj klade enormní nároky v oblasti zvládání stresu a emoční i kognitivní zátěže.

Pro efektivní doprovázení klienta v této situaci musíme disponovat informacemi o právních otázkách spojených s dědickým řízením, vlastnictvím nemovitosti nebo specifickým institutem přechodu nájmu při úmrtí nájemce. Je nezbytné rozlišovat, zda šlo o společný nájem manželů, nebo jiné formy soužití. Tato oblast je legislativně složitá a zahrnuje aspekty jako vypořádání společného jmění, nároky na vdovský, vdovecký či sirotčí důchod a lhůty spojené s přechodem práv a povinností. V mnoha případech je nezbytné včasné zapojení právního poradenství – advokáta nebo notáře.

Příjmy domácnosti se po úmrtí jednoho z jejích členů drasticky a náhle snižují, přičemž fixní náklady na bydlení zůstávají často stejné. Je proto nutné velmi brzy analyzovat možnosti úspor, revidovat rodinný rozpočet a v krajním případě zvážit přechod do finančně dostupnějšího bydlení, aby nedošlo k ohrožení bytové stability vlivem dluhů.

Kromě nájmu bytu musíme zaměřit pozornost také na odběr energií. Je třeba převést smlouvu na jiného člena domácnosti nebo nahlásit nižší počet osob v domácnosti?

Podrobněji se zaslouží věnovat tématu **přechodu nájmu při úmrtí**,¹⁴ které je klíčovým ochranným mechanismem, který má zabránit okamžitému bezdomovectví pozůstalých. Není to však proces automatický a pro každého, neboť má přísná pravidla. Snadnější variantou je společný nájem manželů. Pokud měli společné nájemní právo, situace je právně nejčistší. Smrtí jednoho z manželů se ten druhý stává jediným nájemcem. Je třeba prověřit, zda byla smlouva uzavřena za trvání manželství (tehdy vzniká společný nájem automaticky, i když je ve smlouvě výslovně uveden jako nájemce jen jeden z manželů). Pronajímateli pak stačí oznámit úmrtí a doložit je úmrtním listem. Nájem bytu pokračuje za stejných podmínek.

Pokud se zemřelým členem domácnosti v bytě žil někdo jiný než jeho manžel (partner, děti, vnoučata, sourozenci), nájem na tyto osoby přechází pouze při splnění dvou podmínek současně: jednak pokud daná osoba v bytě v den smrti nájemce prokazatelně žila (nemusí v něm mít hlášen trvalý pobyt, postačí tzv. „centrum životních zájmů“) a zároveň tato osoba nesmí mít vlastní byt (vlastní nemovitost nebo jinou nájemní smlouvu). Zákon upřednostňuje děti, rodiče, sourozence a vnuky. Ostatní osoby (např. nesezdaní partneři) musejí prokázat, že o zesnulého pečovali nebo s ním žili v dlouhodobém vztahu. Je třeba klienta upozornit, že dle zákona nájem při přechodu (vyjma manžele a osoby starší 70 let) končí nejpozději po 2 letech. Výjimkou jsou pozůstalí, kterým je v den přechodu nájmu více než 70 let nebo méně než 18 let, pak nájem trvá dál standardně (bez dvouletého limitu) až do konce platnosti původní smlouvy.

Pozůstalý musí pronajímateli bytu oznámit, že v bytě dál bydlí a že na něj nájem přešel, a to do 1 měsíce od úmrtí nájemce. Pokud to neudělá, pronajímatel může nájem vypovědět. Pokud v bytě nikdo nežil nebo pozůstalí mají vlastní byty, nájem se stává předmětem dědictví. Dědicové převezmou práva a povinnosti (včetně dluhů na nájemném), ale i přesto mají pronajímatel i dědicové právo nájem vypovědět s dvouměsíční lhůtou bez udání důvodu. Pronajímatel i dědic mají zvláštní právo vypovědět nájem bytu do tří měsíců od smrti nájemce.

Pokud se pronajímatel o úmrtí nájemce nedozví a klient dál jen „posílá peníze“ pod jménem zemřelého, vystavuje se riziku neoprávněného užívání bytu a náhlého vyklizení. Transparentní komunikace s pronajímatelem je tedy základ.

¹⁴ § 2279 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

3.4 ZDRAVOTNÍ FAKTORY ZTRÁTY BYDLENÍ

3.4.1 Obtíže seniorského věku

Stárnutí s sebou přirozeně přináší celou řadu fyziologických i kognitivních změn, které mohou v konečném důsledku přímo ohrozit stabilitu bydlení seniora. Mezi nejzávažnější zdravotní faktory patří postupná ztráta mobility a smyslová oslabení, která seniorovi komplikují běžnou údržbu domácnosti, zvládání každodenních úkonů nebo včasné reagování na krizové situace (například havárie vody či plynu). Velkým rizikem je také rozvoj kognitivních poruch, jako je stařecká demence či Alzheimerova choroba. Tyto stavy přímo ochromují exekutivní funkce člověka – senior zapomíná hradit nájemné a zálohy na energie, ztrácí orientaci v úředních listinách, nedokáže komunikovat s úřady a v pokročilejších fázích může neúmyslně ohrožovat sebe i sousedy (např. zapomínáním zapnutého plynového sporáku). Zdravotní obtíže jsou navíc často doprovázeny sociální izolací a osamělostí, kvůli čemuž senior zůstává se svými problémy sám a okolí si počínající krize všimne až v momentě, kdy vznikne vysoký dluh nebo hrozí soudní vystěhování.

Ztráta soběstačnosti a strach z budoucnosti bývají pro starší lidi hluboce traumatizující, a proto je klíčové k seniorům přistupovat s maximálním respektem, trpělivostí a v souladu s trauma-citlivým přístupem. Podpora musí v první řadě směřovat k úpravě a zabezpečení stávajícího domácího prostředí, aby v něm senior mohl bezpečně setrvat co nejdéle. Toho lze dosáhnout zapojením technických pracovníků, kteří v bytě provedou nezbytné úpravy – od instalace madel v koupelně přes odstranění prahů a zajištění protiskluzových podložek až po instalaci bezpečnostních čidel na kouř či únik plynu. Tyto drobné materiální zásahy zásadním způsobem eliminují riziko úrazů či havárií, které by jinak vedly k nucenému odchodu seniora z bytu do ústavní péče.

Paralelně s technickou úpravou bytu je nezbytné seniora podpořit v rovině sociální, finanční a právní. Sociální pracovník pomáhá včas navázat terénní sociální služby, jako je pečovatelská služba, osobní asistence nebo domácí zdravotní péče, které seniorovi dopomohou s hygienou, obstaráním nákupů i léků, a zároveň zajišťuje čerpání adekvátních dávek (příspěvek na bydlení, příspěvek na péči).

V situacích, kdy senior vlivem zdravotního stavu ztrácí schopnost bezpečně hospodařit nebo jednat na úřadech, je ideálním řešením aktivace preventivních právních nástrojů, které chrání jeho autonomii bez nutnosti omezování svéprávnosti. Mezi ně patří předběžné prohlášení, jímž senior sám předem určí, jak mají být jeho záležitosti v budoucnu spravovány, nebo nápomoc při rozhodování, kdy soudem schválený podpůrce (např. blízká osoba nebo pracovník) pomáhá seniorovi s úkony a smlouvami, ale finální rozhodnutí zůstává plně v rukou klienta.

3.4.2 Onemocnění či zranění

Dalším tématem, na které se zaměříme, je nenadálé závažné onemocnění nebo úraz, jež představují pro stabilitu bydlení akutní krizi. Domácnost je paralyzována šokem, strachem o zdraví a okamžitým propadem příjmů (dlouhodobá nemocenská, invalidita). V takovém rozpoložení dochází k extrémní kognitivní zátěži a klient často odkládá řešení záležitostí spojených s bydlením, což může nastartovat propad do dlouhové spirály.

Hlavním rizikem je v této situaci drastický a okamžitý propad příjmů domácnosti, kdy je klient kvůli dlouhodobé pracovní neschopnosti či přechodu do invalidity odkázán na nemocenské dávky, které zdaleka nepokrývají jeho dosavadní standard. Fixní náklady na nájemné a energie přitom zůstávají stejné, což může bez finanční rezervy vést k problémům. V kontextu cílové skupiny, se kterou pracujeme, nemůžeme očekávat, že mají všichni naši klienti pro tyto případy sjednáno pojištění. Nicméně zjišťujeme všechny možné zdroje podpory, které klientovi pomohou zvýšit příjem. Nebo naopak hledáme možnosti, jak prostředky ušetřit, aby zbytečně nenarůstal dluh.

Máme na paměti, že klient může na zprávu o nemoci či zranění s nejasnou prognózou reagovat poněkud neadekvátně vlivem akutního stresu a šoku. Tyto přirozené obranné reakce se projevují buď popíráním a podceňováním situace, kdy klient odmítá řešit hrozící výpadek příjmů, nebo naopak paralyzující panikou a úzkostí provázenou katastrofickými scénáři, které ochromují jeho racionální uvažování. Výjimkou nejsou ani projevy hněvu, agrese a externalizace viny vůči okolí, které mohou narušit vztahy s pronajímatelem, či upadnutí do hluboké apatie, rezignace a naučené bezmoci, kdy klient pasivně přihlíží narůstajícím problémům s bydlením. Pracovník tyto projevy nesmí hodnotit jako nespolupráci, ale musí k nim v rámci trauma-citlivého přístupu přistupovat jako k symptomům prožívaného traumatu, které vyžadují trpělivost, bezpečné zázemí a uplatnění metody drobného kroku.

Dle situace je vhodné zvážit, zda budeme informovat pronajímatele bytu, že klient nebude schopen hradit nájemné v plné výši nebo se s placením nájemného opozdí. Sami se často setkáváme se situací, kdy klient není zvyklý používat elektronické bankovníctví nebo na hrazení nájmu nemá zřízen trvalý příkaz k úhradě a platí nájemné v hotovosti. Když v takových případech dojde k hospitalizaci, klient není schopen situaci samostatně vyřešit a potřebuje podporu, aby vyjednával s pronajímatelem a případně hledal řešení, která jsou v dané situaci proveditelná.

3.4.3 Duševní onemocnění a závislostní chování

Práce s klienty s duševním onemocněním (např. deprese, úzkostné poruchy, schizofrenie, poruchy osobnosti) kladou nároky na pracovníky v oblasti komunikačních dovedností. Pracovník musí správně vyhodnocovat objem informací, které klient zvládne pojmout a dobře strukturovat čas, aby nedocházelo k přetížení klienta a následně zhoršení jeho zdravotního stavu. Zároveň je třeba dbát na to, aby komunikace byla transparentní. Nevstupujeme do role kontroly, striktně držíme roli podpory a obhajoby zájmů klienta.

Duševní nemoc často přímo ovlivňuje exekutivní funkce klienta – schopnost plánovat, komunikovat s úřady, udržovat pořádek nebo reagovat na výzvy pronajímatele. Tyto projevy bývají okolím často mylně interpretovány jako „neschopnost“, „lenost“ nebo „záměrné porušování pravidel“, což vede k hluboké stigmatizaci a izolaci klienta.

V některých případech je vhodné zvážit, zda do řešení situace zkusíme přizvat další aktéry, kteří mají zkušenosti s prací s touto cílovou skupinou. Může jít o Centra duševního zdraví (CDZ), komunitní týmy, psychiatry, klinické psychology a specializované sociální služby (např. sociální rehabilitace).

Závislostní chování (alkohol, nelegální návykové látky, gambling, nadužívání léků) je v metodickém rámci prevence ztráty bydlení nahlíženo primárně jako zdravotní a sociální problém, nikoli jako morální selhání. Závislost extrémně nabourává rodinný rozpočet (prioritizace financí na látku na úkor nájemného a energií) a často vede k vážnému narušení sousedského soužití (rušení nočního klidu, nepořádek v domě).

Často pracujeme přístupem Harm Reduction („minimalizace rizik“): V souladu s respektujícím přístupem neodmítáme spolupráci s klientem proto, že užívá návykové látky. Naším cílem v oblasti bydlení nemusí být okamžitá abstinence, která je často nereálná, ale stabilizace situace tak, aby klient nepřišel o střechu nad hlavou. Oceňujeme každou drobnou změnu směřující k udržení bydlení.

Krizové finanční plánování: U klientů se závislostí je zvýšené riziko, že peníze určené na nájemné utratí pod vlivem bažení. Zde se maximálně zaměřujeme na preventivní technické nástroje, jako je nastavení trvalých příkazů v bance přímo na den vyplacení dávky nebopříjmu, případně na využití institutu zvláštního příjemce dávky. Pokud klient prokazatelně nevyužívá dávky k určenému účelu a vzniká dluh, může příslušný úřad, a to i bez souhlasu klienta, ustanovit zvláštního příjemce dávky či důchodu, který zajistí přímou úhradu nájemného pronajímateli.

Pokud chování klienta generuje stížnosti sousedů či správce domu (rušení klidu, door management), pracujeme s klientem na zvědomování důsledků. Komunikujeme na rovinu, ale bez odsuzování. V komunikaci využíváme poznatků z oblasti motivačních

rozhovorů. Nabízíme možnosti spolupráce se sociální službou, která podporuje osoby se závislostí, případně s adiktologem.

Během práce s cílovou skupinou osob s duševním onemocněním a závislostmi více než kdy jindy dbáme na metodickou podporu, využití supervize a týmovou spolupráci. Pracovník by při práci neměl s daným tématem zůstat sám, ať už z důvodu prevence vyhoření, práce s hranicemi a bezpečím, nebo nutné metodické opory při hledání vhodných řešení pro konkrétního klienta.

3.5 POTÍŽE SE SOUSEDSKÝM SOUŽITÍM

3.5.1 Podpora sousedského soužití

Sousedské vztahy jsou jedním z nejkřehčích faktorů stability bydlení. Zatímco ekonomické dluhy se dají řešit splátkovým kalendářem, narušené sousedské soužití často vyvolává silné emoce v celém domě, vede ke stížnostem na bytový odbor či správce a pro pronajímatele bývá pádným důvodem k neprodloužení nájemní smlouvy. Jako sociální pracovníci vnímáme tyto potíže ne jako svévolné porušování pravidel, ale jako projev hlubších, často neřešených traumat nebo deficitů v sociálních dovednostech klienta.

Při řešení těchto stížností se snažíme neukvapovat a nedělat rychlé soudy. Často jsou tyto stížnosti pohledem z jedné strany, nelze je podložit a také nemají při řešení faktickou oporu v legislativě ani domovním řádu.

Po celou dobu musíme dbát na to, kdo je našim klientem, a to v souladu s principem oddělování kontroly a podpory. Přicházíme s nabídkou možných řešení. Nezastíráme důsledky, které může daný problém přinést.

V praxi máme zkušenost se sousedským setkáním, které přineslo výsledky. Na sousedském setkání je nutné zapojení více členů týmu a vyjasnění jejich rolí. Klíčový pracovník nemůže být během setkání zároveň mediátorem.

Příklad realizovaného sousedského setkání

Jako příklad zrealizovaného sousedského setkání můžeme uvést setkání, jež proběhlo společně s klientkou, která po přestěhování do nového bytu čelila stížnostem některých sousedů kvůli tomu, že její dítě mělo někdy hlučné projevy chování. Klientka nejprve zkoušela obcházet některé sousedy samostatně a předem se jim omluvit, že je její dítě kvůli své diagnóze někdy hlasitější. Přesto sousedé zaslali pronajímateli bytu stížnost.

Klientka oslovila svou klíčovou pracovníci se žádostí o pomoc při realizaci sousedského setkání. Na setkání přišlo několik sousedů, kteří měli možnost od klientky slyšet, co se snaží dělat, aby podpořila klidné soužití v domě (technické řešení, volnočasové aktivity, specializované služby pro dítě apod.). Zároveň ostatní obyvatelé domu mohli sdílet, jaké to pro ně je, co jim nejvíce vadí. Nemůžeme říci, že by to stoprocentně vyřešilo celou situaci. Nicméně vnímáme to jako důležitý krok při práci na tom, aby se všem zainteresovaným bydlelo lépe. Kromě toho se na setkání ukázalo, že obyvatele domu trápí i jiné záležitosti a že klientka se svým dítětem nemůže za vše špatné v domě.

Osvědčila se nám úzká spolupráce s klientkou a vyladění setkání dle jejích potřeb. Také pro nás byla užitečná facilitace, kterou měla na starosti kolegyně z týmu, jež není klíčovou pracovníci. Co nám nepřišlo ideální, byly prostory (potkali jsme se ve sklepě panelového domu), protože zde nebylo dobré soukromí a pohodlí. Zároveň ale byl tento prostor původně zvolen na návrh klientky. Příště bychom zřejmě zvolili spíše naše zázemí, kde by bylo lepší pohodlí i soukromí, ale znamenalo by to pro účastníky nutnost vyrazit večer po práci dál od domova a to by mohlo některé odradit. Další variantou bylo využít nedalekou hospodu, ale tam by také nebylo soukromí a dobré prostředí. Ve výsledku tedy sklepní prostory nebyly ideální, ale v rámci daných možností to byla nejlepší. Klientka se snažila alespoň donést židle pro ty, kteří to potřebovali. Do budoucna by se dalo zvážit např. zajištění drobného občerstvení pro zpříjemnění atmosféry.

3.5.2 Door management – zvládání návštěv a kontrola vstupu do bytu

Pod pojmem door management rozumíme schopnost klienta vědomě ovlivňovat, koho a za jakých podmínek vpustí do svého soukromého prostoru. Lidé ohrožení ztrátou bydlení – zejména ti, kteří mají zkušenost s životem na ulici, v azylových domech či na ubytovnách – se často potýkají s hlubokou osamělostí nebo přirozenou touhou pomoci svým přátelům a známým z minulosti. Na druhou stranu se však může jednat o vztahy, které pro klienta nejsou bezpečné, a chování jeho dřívějších spoluobčanů ho může přímo ohrožovat. Do bytu pak mohou nekontrolovaně docházet osoby z původního sociálního prostředí, které zde bez povolení přespávají, užívají návykové látky nebo svým chováním narušují klid v domě.

Obtíže s odmítnutím a vykázaním nežádoucích návštěv často pramení z prožitého traumatu, strachu z agrese, nátlaku nebo z obavy ze ztráty jediných sociálních kontaktů. Úlohou pracovníka v žádném případě není klienta jakkoli postihovat. Naopak s ním citlivě a s porozuměním mapuje, jak se ve svém domově aktuálně cítí a zda má situaci plně pod kontrolou.

Klientovi můžeme pomáhat s rozvojem kompetencí a stanovováním hranic, společně s klientem bezpečně objevujeme způsoby, jak si nastavit jasná pravidla pro návštěvy a trénujeme asertivní chování. Prostřednictvím modelových situací a rozhovorů nacvičujeme respektující, ale pevné odmítnutí, například: „Záleží mi na tobě, ale ve mém bytě tě přes noc nenechám, protože je pro mě důležité nepřijít o své bydlení.“

Klienta srozumitelně provázíme ustanoveními nájemní smlouvy a domovního řádu, která se týkají hlášení počtu osob v domácnosti, a pomáháme mu vnímat tato pravidla jako ochranný rámec. V případech, kdy klient čelí přímému ohrožení a situaci s návštěvami již nedokáže vlastními silami zvládnout, mu pomáháme zajistit podporu krizových služeb nebo Policie ČR.

3.5.3 Rušení sousedů, včetně rušení nočního klidu

Dalším tématem, se kterým se setkáváme v rámci řešení sousedského soužití je rušení včetně rušení nočního klidu. Hluk, hlasitá hudba, intenzivní hádky, bouchání dveřmi, okřikování dětí nebo neklid ve společných prostorách domu představují projevy chování, které sousedé vnímají velmi citlivě. Zákonem chráněný noční klid je klíčovým pilířem klidného sousedského soužití a jeho opakované narušování bývá kvalifikováno jako přestupek či hrubé porušení nájemních povinností. Pro sociální pracovníky je však důležité vnímat, že toto chování málokdy bývá záměrným útokem. Často se jedná o důsledek aktuální dekompenzace duševního stavu, projev užívání návykových látek nebo o situaci, kdy klient zkrátka nemá zažité standardy běžného soužití v bytovém domě.

S klientem proto o situaci hovoříme v klidném a bezpečném prostředí bez jakýchkoli výčitek a zjišťujeme, co přesně k neklidu v bytě vedlo. Pokud hluk souvisí s psychickým rozpoložením, úzkostmi nebo krizovým obdobím, nabízíme klientovi zprostředkování specializované péče, například zapojením Centra duševního zdraví nebo adiktologických služeb. Zároveň klienta transparentně, srozumitelně a otevřeně seznamujeme s reálnými kroky, které pronajímatel či sousedé v reakci na hluk podnikají, jako jsou oznámení policii nebo oficiální výzvy správce. Společně s klientem citlivě promýšlíme budoucí důsledky a na rovinu si ukazujeme, že pokud se bude situace opakovat, pronajímatel bytu pravděpodobně neprodlouží nájemní smlouvu a klient o své bydlení přijde.

V rámci spolupráce s klientem pak hledáme cesty, jak tomu společně předejít. Pomáháme klientovi s praktickým nastavením režimu dne a vyhledáváním technických či organizačních řešení, která minimalizují riziko dalších stížností. Může se jednat o jednoduché a funkční dohody, jako je poslech hudby výhradně přes sluchátka nebo vymezení konkrétního času pro hlučnější aktivity, ale také o postupný nácvik zvládnutí

emočně vypjatých situací tak, aby jejich projevy v budoucnu nezasahovaly do okolního společného prostoru domu.

3.5.4 Nepořádek

Nepořádek v kontextu sousedského soužití dělíme na dvě roviny: nepořádek ve společných prostorách domu (chodby, sklepy, pavlače), který porušuje požární a bezpečnostní předpisy, a extrémní nepořádek uvnitř bytu (zanedbávání hygieny, hromadění věcí, zápach), který může dům poškodit jednak výskytem škůdců; dochází zde také ke znehodnocování interiéru bytu.

Často by se mohlo zdát, že nejpraktičtější krokem by bylo objednat jednorázové vyklizení nepořádku z bytu specializovanou službou. K tomuto kroku můžeme v některých případech přistoupit, ale vždy by to mělo být se souhlasem klienta. Toto řešení se hodí především v situacích, kdy nás tlačí čas, případně když klient sám nemá dostatek fyzických sil, aby se na úklidu podílel.¹⁵

Mnohem častěji se však dostáváme do situace, kdy potřebujeme získat čas pro navázání důvěry a možnost začít se sociální prací. Hromadění a neudržování pořádku je často odrazem duševního zdraví klienta, a pokud dojde k nucenému vyklizení, může dojít ke zhoršení stavu věcí a velmi pravděpodobně se situace v bytě bude zanedlouho opakovat. Během celého procesu musíme citlivě pracovat s klientovou motivací. V některých případech je vhodné, aby klient začal kromě sociálního pracovníka spolupracovat také s terapeutem.

Pokud se ve spolupráci s klientem podaří byt dát do únosného stavu, je také potřeba nastavit mechanismy a podporu, aby byt zůstal i nadále obyvatelný. Jednou ze strategií může být zajištění pečovatelské služby, tu volíme především u osob se zdravotním postižením nebo u seniorů. S ostatními klienty musíme nalézt funkční mechanismus, jak zachovat standard úklidu, který je žádoucí. Jedním z triků může být například nafocení bytu v situaci, kdy je uklizen, tak aby klient viděl, do jaké míry chce mít byt uklizen. Jindy můžeme pracovat s pevně daným termínem, kdy úklid probíhá, seznamem činností, které mají být provedeny a jsou odškrtnuty, nebo hudbou, která nás může k úklidu aktivizovat. Je třeba průběžně revidovat, jestli jsou nastavené postupy funkční. Jde o dlouhodobý proces, který musíme vyhodnocovat.

¹⁵ Naopak při výskytu obtížného hmyzu rozhodně nedoporučujeme řešit situaci vlastními silami. Nejlepší možností řešení je využít specializované firmy, která navíc vydá potvrzení, že byl zásah proveden.

Závěr

Proč věnujeme tolik úsilí udržení stávajícího bydlení? Nalezení nového bydlení se pro zranitelné a nízkopříjmové domácnosti stává čím dál náročnější a je vždy nákladné. Klient musí hradit finance za zprostředkování, kauci, která může být až ve výši tří měsíčních plateb nájemného, za samotný nájem a náklady stěhování. Prevence i v případě ztráty bydlení bývá zpravidla levnější a méně komplikovaná než řešení situace, kdy je klient zcela bez přístřeší. Pokud tedy bydlení klientovi v ostatních ohledech vyhovuje, je na místě snažit se je udržet.

Jako sociální pracovníci v oblasti prevence ztráty bydlení se v každodenní praxi setkáváme s klienty v rozmanitých a často velmi komplexních sociálních a životních situacích. Naši klienti se potýkají s nejrůznějšími formami zdravotních, duševních či sociálních handicapů a limitů, které v kombinaci s nečekanými životními krizemi přímo ohrožují jejich střechu nad hlavou. Abychom v této dynamické a emočně náročné profesi dokázali efektivně pomáhat, je naprosto nezbytné se neustále vzdělávat. Při tom se ale nemůžeme omezovat pouze na sledování neustále se měnící legislativy, bytových předpisů a rozvoj čistě praktických, technických dovedností. Stejně silný důraz musíme klást na rozvoj tzv. měkkých dovedností (soft skills) – zejména na trauma-citlivou komunikaci, aktivní naslouchání, zvládání deeskalace konfliktů a posilování vlastní psychické odolnosti vůči vyhoření.

Zároveň si však musíme otevřeně přiznat, že jako pracovníci podpory v bydlení nemůžeme a ani nemáme být experty na všechny specifické oblasti lidského zdraví a sociálních potíží. Klíčovým pilířem naší práce proto zůstává intenzivní a systematické síťování s navazujícími sociálními službami a specializovanými organizacemi v regionu. Tyto organizace se úzce zaměřují na konkrétní oblasti – ať už jde o adiktologii, péči o duševní zdraví, podporu seniorů, dluhové poradny, nebo organizace spolupracující s osobami s různými typy znevýhodnění – a disponují expertním know-how, které jde hluboko pod povrch běžné sociální práce. Úzká spolupráce se specializovanými organizacemi nám umožňuje zprostředkovat klientům potřebné informace a odbornou péči. Velmi si vážíme zkušeností a partnerského přístupu, které můžeme společně využít ve prospěch našich klientů.

METODIKA PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ

Materiál pro interní potřebu Magistrátu města Olomouce

Zpracoval realizační tým projektu
Rozvoj sociálního bydlení ve statutárním městě Olomouci

Statutární město Olomouc
2026