

## Poľsko – Slovensko

*bezplatný výťah***Projekt Charita bez hraníc****PODKLADY PRE TVORBU HODNOTIACEJ PRÍRUČKY S PRÍKLADMI KNOW-HOW A  
PRÍKLADOV DOBREJ PRAXE****1. Úvod a účel hodnotiacej príručky****1.1 Význam a kontext hodnotiacej príručky**

Problematika bezdomovectva patrí medzi najkomplexnejšie a najnáročnejšie sociálne výzvy súčasnosti. Predstavuje jav, ktorý nemožno redukovať iba na absenciu fyzického prístrešia či stratu bývania. Bezdomovectvo je výsledkom dlhodobého, viacfaktorového pôsobenia sociálnych, ekonomických, zdravotných, rodinných, legislatívnych a širších spoločenských podmienok. Ľudia bez domova často čelia súbehu viacerých závažných problémov – od straty príjmu, cez psychické a fyzické ochorenia, závislosti, rozpad sociálnych väzieb, až po hlbokú traumy a stratu dôvery v inštitucionálnu podporu. Tieto faktory sa navzájom posilňujú a vytvárajú komplexné bariéry, ktoré jednotlivcovi bránia v návrate do samostatného, stabilného a dôstojného života.

Táto hodnotiaci príručka slúži ako ucelený metodický, aplikačný a hodnotiaci nástroj určený pre odborných pracovníkov, poskytovateľov sociálnych služieb, samosprávy, štátne orgány a mimovládne organizácie. Jej hlavným účelom je poskytnúť jasný rámec pre posudzovanie, tvorbu, implementáciu a evaluáciu postupov, príkladov know-how a príkladov dobrej praxe v oblasti riešenia bezdomovectva a stabilizácie bývania.

**1.2 Metodický rámec: Prístup Housing-led**

Príručka stavia na modernom metodickom rámci **Housing-led** (bývanie ako prvoradý predpoklad), ktorý predstavuje zásadný paradigmatický posun od tradičných modelov

núdzovej a zásluhovej pomoci. Tradičné modely („stupňovité modely“) podmieňujú získanie štandardného bývania absolvovaním rôznych fáz liečby, abstinencie, prípravy či preukázaním „pripravenosti na bývanie“. Na rozdiel od nich prístup Housing-led chápe bývanie ako základné ľudské právo a nevyhnutný východiskový bod pre akúkoľvek ďalšiu odbornú prácu, stabilizáciu a sociálnu integráciu.

Bezpečná, stabilná a samostatná domácnosť vytvára základnú bázu pocitu bezpečia a dôstojnosti. Až po zabezpečení bývania je jednotlivec schopný efektívne riešiť svoje zdravotné problémy, finančnú situáciu, zamestnanosť, závislosti či obnovu narušených sociálnych vzťahov.

## **2. Hodnotiace kritériá a metodické východiská (Know-how)**

### **2.1 Základné princípy prístupu Housing-led**

Pri hodnotení a tvorbe programov zameraných na riešenie bezdomovectva je nevyhnutné posudzovať ich súlad s kľúčovými princípmi prístupu Housing-led:

- **Bývanie ako základné ľudské právo:** Bývanie nie je privilegium, odmena ani cieľ, ktorý si klient musí zaslúžiť plnením podmienok. Je to prvoradá podmienka a ľudské právo.
- **Princíp rýchlosti a minimalizácie času v krízovom systéme:** Základnou snahou je čo najrýchlejšie ukončenie bezdomovectva a minimalizácia času stráveného v krízových zariadeniach či na ulici. Dlhodobý pobyt v ústavných či krízových podmienkach prehĺbuje sociálnu exklúziu, institucionalizáciu a stratu motivácie.
- **Samostatnosť a prirodzená integrácia:** Bývanie je poskytované v bežných, štandardných a samostatných bytových jednotkách rozptýlených v komunite, nie v segregovaných či inštitucionálnych zariadeniach. Tým sa podporuje prirodzená adaptácia a vytváranie bežných susedských vzťahov.

- **Prioritizácia na základe zraniteľnosti:** Výber klientov a pridelovanie podpory nerešpektuje princíp „najpripravenjšieho“, ale princíp najvyššej zraniteľnosti. Prednosť majú osoby vystavené najvyššiemu riziku dlhodobého bezdomovectva, zdravotného zlyhania či sociálneho ohrozenia (seniori, osoby so zdravotným postihnutím, rodiny s deťmi v hmotnej núdzi, mladí dospelí po opustení ústavnej starostlivosti).
- **Oddelenie bývania od podpory:** Právo na bývanie je právne oddelené od povinnosti využívať sociálne služby. Účasť na sociálnom sprevádzaní je založená na dobrovoľnosti a partnerskej dohode, pričom prípadné zlyhanie v sociálnej práci automaticky nevedie k strate bývania.

## 2.2 Sprostredkovanie bývania a agentúrna činnosť (Know-how)

Kľúčovým prvkom úspešnej aplikácie prístupu Housing-led v praxi je aktívna agentúrna činnosť pri sprostredkovaní bývania:

- **Vyhľadávanie a akvizícia bytového fondu:** Aktívne vytváranie databáz dostupných bytových jednotiek – tak vo verejnom sektore (mestské a obecné nájomné byty), ako aj v súkromnom sektore (komerční prenajímatelia, sociálne realitné agentúry).
- **Budovanie dôvery s vlastníckmi nehnuteľnosťí:** Prenajímatelia často čelia obavám z rizík spojených s neplatením nájomného či poškodením majetku. Agentúrna činnosť spočíva v poskytovaní garancií – napríklad v podobe garančných fondov, sprostredkovania komunikácie, preberania garancie za včasnú úhradu či pravidelného monitoringu domácnosti odborným pracovníkom.
- **Garantovanie stability nájomného vzťahu:** Poskytovateľ služby vystupuje ako garancia a sprostredkovateľ, ktorý pomáha predchádzať vzniku konfliktov,

sprostredkováva mediáciu medzi nájomcom a prenajímateľom a zabezpečuje včasné riešenie vzniknutých nedoplatkov.

## **2.3 Proces zabývania a adaptácie na nové prostredie**

Prechod z prostredia ulice, nocľahárne či krízového centra do samostatného bývania predstavuje pre klienta masívnu zmenu a náročný adaptačný proces.

- **Osvojovanie základných návykov:** Pomoc pri zabezpečení základného vybavenia domácnosti, zvládnutí obsluhy spotrebičov, údržbe čistoty a dodržiavaní domového poriadku.
- **Hospodárenie a plánovanie výdavkov:** Nastavenie rodinného či osobného rozpočtu tak, aby platba nájomného a energií bola absolútnou prioritou.
- **Adaptácia na susedské prostredie:** Podpora pri nadväzovaní rešpektujúcich susedských vzťahov, zvládanie komunikácie v obytnom dome a predchádzanie sociálnej izolácii.

## **3. Štandardy sociálnej práce a sprevádzania klienta**

### **3.1 Kontinuálne sprevádzanie a prípadový manažment**

Sociálna práca v procese stabilizácie bývania má špecifický charakter – realizuje sa priamo v prirodzenom prostredí klienta (v jeho domácnosti) a je založená na dlhodobom sprevádzaní.

- **Partnerský vzťah a rešpektovanie autonómie:** Odborný pracovník nevystupuje z pozície autority či kontroly, ale ako sprievodca a partner. Rešpektuje právo klienta na vlastné rozhodnutia, voľby a tempo zmeny.

- **Budovanie dôvery:** Vzhľadom na predchádzajúce negatívne skúsenosti klientov s inštitúciami je budovanie dôvery dlhodobým procesom. Vyžaduje si empatický, transparentný a nekonfliktný prístup.
- **Individuálne plánovanie podpory:** Individuálny plán práce s klientom je živý, dynamický dokument. Vzniká na základe potrieb definovaných samotným klientom, stanovuje realistické a čiastkové ciele a pravidelne sa prehodnocuje.
- **Práca s motiváciou a krízová intervencia:** Motivácia k zmene býva premenlivá. Úlohou sociálneho pracovníka je rozvíjať vnútornú motiváciu, posilňovať sebaúctu klienta a včas reagovať na rizikové situácie (napr. hrozba straty príjmu, návrat k užívaniu látok, neplatenie nájomu).

### 3.2 Finančná stabilita, gramotnosť a dlhové poradenstvo

Finančná nestabilita predstavuje najčastejšie riziko straty získaného bývania.

- **Finančné plánovanie a rozpočet:** Spoločné nastavovanie mesačného rozpočtu, uprednostnenie mandátnych výdavkov (nájomné, energie, lieky, základná strava).
- **Riešenie dlhov a exekúcií:** Špecializované sociálne a právne poradenstvo zamerané na mapovanie dlhového zaťaženia, vyjednávanie splátkových kalendárov, dohodnutie odkladov či využitie inštitútu osobného bankrotu.
- **Stabilizácia príjmov:** Pomoc pri vybavovaní štátnych sociálnych dávok, príspevku na bývanie, invalidných dôchodkov či pomoc pri vyhľadávaní pracovných príležitostí.

### 3.3 Rozvoj sociálnych zručností a komunitná integrácia

- **Rozvoj komunikačných zručností:** Nácvik asertívneho správania, riešenia konfliktov a konania s úradmi a inštitúciami.

- **Pracovná integrácia:** Identifikácia pracovného potenciálu, podpora pri tvorbe životopisu, príprava na pracovný pohovor, vyhľadávanie chránených dielní či podporovaného zamestnávania.
- **Začlenenie do komunity:** Prevencia osamelosti a sociálnej izolácie prostredníctvom zapájania klienta do komunitných aktivít, záujmových skupín a neformálnych podporných sietí.

#### **4. Rámec pre sieťovanie služieb a multidisciplinárnu spoluprácu**

##### **4.1 Význam a princípy multidisciplinárneho prístupu**

Riešenie bezdomovectva presahuje možnosti a kompetencie akejkoľvek samostatnej organizácie či sociálnej služby. Komplexné potreby klientov vyžadujú úzko koordinovanú **multidisciplinárnu spoluprácu**.

- **Zloženie multidisciplinárneho tímu:** Tím spravidla tvorí sociálny pracovník, terénny pracovník, psychológ, psychiatrický pracovník/zdravotník, právnik, špeciálny pedagóg a prípadový manažér.
- **Prepojenie sektorov:** Zabezpečenie plynulej komunikácie a súčinnosti medzi sociálnym sektorom, zdravotníckymi zariadeniami (nemocnice, psychiatrické ambulancie, liečebne závislostí), úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, policajnými zložkami a samosprávou.

##### **4.2 Úloha samospráv, štátu a neziskového sektora**

- **Samosprávy (Mestá a Obce):** Sú kľúčovým aktérom pri tvorbe lokálnych stratégií. Nezastupiteľnú úlohu majú pri rozvoji dostupného a sociálneho bytového fondu, vyčleňovaní bytov pre programy Housing-led a koordinácii lokálnych sietí pomoci.

- **Neziskové organizácie (MVO):** Prinášajú odborné know-how, flexibilitu, terénne skúsenosti a priamy kontakt s cieľovou skupinou. Realizujú inovatívne projekty a terénnu sociálnu prácu.
- **Štátne inštitúcie a legislatívny rámec:** Štát zabezpečuje legislatívnu úpravu, systémové financovanie sociálnych služieb, príspevky na bývanie a národné stratégie prevencie bezdomovectva.

## 5. Príklady dobrej praxe a hodnotiaci SWOT rámec

### 5.1 Príklady know-how a dobrej praxe v aplikácii

1. **Kombinované programy Housing-led s garančným fondom:** Prepojenie nekomerčného sprostredkovania nájmu súkromných bytov s existenciou garančného fondu, ktorý prenajímateľovi vykrýva prípadné výpadky nájomného. Tento model preukázal viac ako 85–90% úspešnosť v udržaní bývania po dobu viac ako 24 mesiacov.
2. **Včasná terénna prevencia straty bývania:** Zriadenie špecializovaných tímov včasnej intervencie, ktoré identifikujú domácnosti (napr. osamelých seniorov či rodiny v kríze), ktorým hrozí výpoveď z nájmu alebo exekúcia. Včasné dlhové poradenstvo a mediácia predchádzajú samotnému prejavu bezdomovectva.
3. **Spolupráca samosprávy a MVO na tvorbe mestskej koncepcie:** Vytvorenie stálych pracovných skupín na úrovni mesta, kde sa pravidelne stretávajú zástupcovia mestskej polície, sociálneho odboru, poskytovateľov sociálnych služieb a bytového podniku za účelom plánovania konkrétnych prípadových riešení.

### 5.2 SWOT analýza systémových prístupov v oblasti riešenia bezdomovectva

| Kategória                                    | Analýza faktorov                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Silné stránky</b><br/>(Strengths)</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prechod od neúčinného krízového manažmentu k trvalým a udržateľným riešeniam bývania.</li> <li>• Individualizovaný, dôstojný a neodsudzujúci prístup ku klientovi.</li> <li>• Vysoká úspešnosť udržania bývania pri zabezpečení odbornej podpory.</li> <li>• Rozvoj multidisciplinárnej spolupráce a zvýšenie odbornej úrovne sociálnej práce.</li> </ul>       |
| <p><b>Slabé stránky</b><br/>(Weaknesses)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akútny nedostatok dostupného, sociálneho a nájomného bytového fondu.</li> <li>• Nestabilné, projektové a roztrieštené financovanie sociálnych služieb.</li> <li>• Nedostatočné kapacity špecializovanej zdravotnej a psychiatrickej starostlivosti pre zraniteľné skupiny.</li> <li>• Vysoké administratívne zaťaženie a zdĺhavé konania na úradoch.</li> </ul> |

| Kategória                               | Analýza faktorov                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Príležitosti<br/>(Opportunities)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Využitie zdrojov z európskych štrukturálnych fondov a Plánu obnovy na výstavbu a obnovu bytového fondu.</li> <li>• Rozvoj sociálneho inštitútu sprostredkovania bývania a sociálnych realitných agentúr.</li> <li>• Presadzovanie legislatívnych zmien v oblasti príspevku na bývanie a systémového financovania prevencie.</li> <li>• Znižovanie stigmatizácie ľudí bez domova prostredníctvom príkladov dobrej praxe a osvedčenia.</li> </ul> |
| <b>Riziká a Ohrozenia<br/>(Threats)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dramatický nárast trhových cien bývania, energií a životných nákladov.</li> <li>• Prehlbujúca sa chudoba, zadlženosť a ekonomická neistota širších vrstiev obyvateľstva.</li> <li>• Odpor verejnosti a NIMBY efekt („Not In My Back Yard“) pri umiestňovaní klientov do bežnej zástavby.</li> <li>• Politická nestabilita a nekonzistentnosť lokálnych a národných stratégií.</li> </ul>                                                        |

## 6. Odporúčania a indikátory pre hodnotenie kvality

### 6.1 Odporúčania pre prax, samosprávy a tvorcov politík

- **Rozširovanie kapacít dostupného bývania:** Systémové vyčleňovanie percentuálneho podielu z mestských nájomných bytov pre účely programov stabilizácie bývania.
- **Stabilizácia financovania:** Prechod od krátkodobých grantových projektov k dlhodobému, viacročnému systémovému financovaniu terénnej práce a sprevádzania.
- **Systematická prevencia:** Posilnenie preventívnych nástrojov (dlhové poradenstvo, príspevky v hmotnej núdzi, mediácia) pred riešením následkov bezdomovectva.
- **Kontinuálne vzdelávanie a supervízia:** Zabezpečenie pravidelnej supervízie a odborného vzdelávania pre sociálnych a terénnych pracovníkov s cieľom predchádzať vyhoreniu.

### 6.2 Indikátory pre hodnotenie kvality a efektivity programov

Pri evaluácii programov sa odporúča sledovať nasledujúce kvalitatívne a kvantitatívne indikátory:

1. **Miera udržania bývania (Housing Retention Rate):** Percento klientov, ktorí si udržali stabilné bývanie po 12, 24 a 36 mesiacoch od zabývania (cieľová hodnota > 80%).
2. **Priemerná doba strávená v krízovom systéme:** Skracovanie času od prvej identifikácie klienta po jeho umiestnenie do štandardného bývania.

3. **Miera stabilizácie príjmov a zamestnanosti:** Podiel klientov, ktorí získali stabilný príjem (dávky, dôchodok, zamestnanie) a aktívne upravujú svoje dlhové záväzky.
4. **Zlepšenie zdravotného stavu a kvality života:** Subjektívne a objektívne hodnotenie fyzického a duševného zdravia, zníženie frekvencie využívania urgentnej lekárskej starostlivosti.
5. **Návratnosť investícií a úspora verejných zdrojov:** Porovnanie nákladov na stabilné bývanie so sprevádzaním voči nákladom na krízové ubytovne, hospitalizácie, výkony mestskej polície a ústavnú starostlivosť.

*Výhradnú zodpovednosť za obsah tejto publikácie nesú autori a nemožno ju stotožňovať s oficiálnym stanoviskom Európskej únie a Prešovského samosprávneho kraja.*

## Pol'sko – Slovensko

*bezpłatny egzemplarz*

# Projekt Caritas bez granic

## MATERIAŁY DO OPRACOWANIA PODRĘCZNIKA OCENIAJĄCEGO ZAWIERAJĄCEGO PRZYKŁADY WIEDZY SPECJALISTYCZNEJ I DOBRYCH PRAKTYK

### 1. Wprowadzenie i cel podręcznika oceny

#### 1.1 Znaczenie i kontekst podręcznika oceny

Problem bezdomności należy do najbardziej złożonych i najtrudniejszych wyzwań społecznych współczesności. Jest to zjawisko, którego nie można sprowadzać wyłącznie do braku fizycznego schronienia czy utraty mieszkania. Bezdomność jest wynikiem długotrwałego, wieloczynnikowego oddziaływania uwarunkowań społecznych, ekonomicznych, zdrowotnych, rodzinnych, prawnych oraz szerszych warunków społecznych. Osoby bezdomne często borykają się z wieloma poważnymi problemami jednocześnie – od utraty dochodów, przez choroby psychiczne i fizyczne, uzależnienia, rozpad więzi społecznych, aż po głęboką traumę i utratę zaufania do wsparcia instytucjonalnego. Czynniki te wzajemnie się wzmacniają i tworzą złożone bariery, które uniemożliwiają danej osobie powrót do samodzielnego, stabilnego i godnego życia. procedur, przykładów know-how oraz przykładów dobrych praktyk w zakresie rozwiązywania problemu bezdomności i stabilizacji mieszkaniowej.

Niniejszy przewodnik oceniający stanowi kompleksowe narzędzie metodologiczne, aplikacyjne i oceniające przeznaczone dla specjalistów, podmiotów świadczących usługi socjalne, samorządów, organów państwowych oraz organizacji pozarządowych. Jej głównym celem jest zapewnienie jasnych ram dla oceny, tworzenia, wdrażania i ewaluacji procedur, przykładów know-how oraz przykładów dobrych praktyk w zakresie rozwiązywania problemu bezdomności i stabilizacji sytuacji mieszkaniowej.

## **1.2 Ramy metodologiczne: podejście „Housing-led”**

Podręcznik opiera się na nowoczesnych ramach metodologicznych „Housing-led” (mieszkanie jako warunek nadrzędny), które stanowią zasadniczy przełom paradygmatyczny w stosunku do tradycyjnych modeli pomocy doraźnej i opartej na zasługach. Tradycyjne modele („modele stopniowe”) uzależniają uzyskanie standardowego mieszkania od przejścia przez różne etapy leczenia, abstynencji, przygotowania lub wykazania „gotowości do zamieszkania”. W odróżnieniu od nich podejście „Housing-led” postrzega mieszkanie jako podstawowe prawo człowieka i niezbędny punkt wyjścia dla wszelkich dalszych działań specjalistycznych, stabilizacji i integracji społecznej.

Bezpieczne, stabilne i niezależne gospodarstwo domowe stanowi podstawę poczucia bezpieczeństwa i godności.

## **2. Kryteria oceny i założenia metodologiczne (know-how)**

### **2.1 Podstawowe zasady podejścia „Housing-led”**

Podczas oceny i tworzenia programów mających na celu rozwiązanie problemu bezdomności konieczne jest sprawdzenie ich zgodności z kluczowymi zasadami podejścia „Housing-led”:

- Mieszkanie jako podstawowe prawo człowieka: Mieszkanie nie jest przywilejem, nagrodą ani celem, na który klient musi zasłużyć poprzez spełnienie określonych warunków. Jest to warunek nadrzędny i prawo człowieka.
- Zasada szybkości i minimalizacji czasu w systemie kryzysowym: Podstawowym dążeniem jest jak najszybsze zakończenie bezdomności oraz zminimalizowanie czasu spędzanego w placówkach kryzysowych lub na ulicy. Długotrwały pobyt w warunkach instytucjonalnych lub kryzysowych pogłębia wykluczenie społeczne, instytucjonalizację i utratę motywacji.

- Samodzielność i naturalna integracja: Mieszkania są zapewniane w zwykłych, standardowych i samodzielnych lokalach mieszkalnych rozmieszczonych w społeczności, a nie w segregowanych lub instytucjonalnych placówkach. Wspiera to naturalną adaptację i nawiązywanie zwykłych relacji sąsiedzkich.
- Ustalanie priorytetów na podstawie stopnia wrażliwości: Wybór klientów i przydzielanie wsparcia nie opiera się na zasadzie „najbardziej przygotowanych”, lecz na zasadzie największej wrażliwości. Pierwszeństwo mają osoby narażone na największe ryzyko długotrwałej bezdomności, problemów zdrowotnych lub zagrożenia społecznego (osoby starsze, osoby niepełnosprawne, rodziny z dziećmi znajdujące się w trudnej sytuacji materialnej, młodzi dorośli po opuszczeniu placówek opieki instytucjonalnej).
- Oddzielenie mieszkania od wsparcia: Prawo do mieszkania jest prawnie oddzielone od obowiązku korzystania z usług socjalnych. Uczestnictwo w towarzyszeniu socjalnym opiera się na dobrowolności i porozumieniu partnerskim, przy czym ewentualna porażka w pracy socjalnej nie prowadzi automatycznie do utraty mieszkania.

## **2.2 Pośrednictwo mieszkaniowe i działalność agencyjna (Know-how)**

Kluczowym elementem skutecznego wdrożenia podejścia „Housing-led” w praktyce jest aktywna działalność agencyjna w zakresie pośrednictwa mieszkaniowego:

- Wyszukiwanie i pozyskiwanie zasobów mieszkaniowych: aktywne tworzenie baz danych dostępnych lokali mieszkalnych – zarówno w sektorze publicznym (miejskie i gminne mieszkania na wynajem), jak i w sektorze prywatnym (komercyjni wynajmujący, agencje nieruchomości społecznych).
- Budowanie zaufania wśród właścicieli nieruchomości: Wynajmujący często obawiają się ryzyka związanego z niepłaceniem czynszu lub zniszczeniem mienia. Działalność agencji polega na udzielaniu gwarancji – na przykład w postaci

funduszy gwarancyjnych, pośredniczeniu w komunikacji, przejmowaniu gwarancji terminowej płatności czy regularnym monitorowaniu gospodarstwa domowego przez wykwalifikowanego pracownika.

- Zapewnienie stabilności stosunku najmu: Usługodawca pełni rolę gwaranta i pośrednika, który pomaga zapobiegać powstawaniu konfliktów, organizuje mediacje między najemcą a wynajmującym oraz zapewnia terminowe uregulowanie powstałych zaległości w płatnościach.

### **2.3 Proces osiedlania się i adaptacji do nowego środowiska**

Przejście ze środowiska ulicy, noclegowni lub ośrodka kryzysowego do samodzielnego mieszkania

stanowi dla klienta ogromną zmianę i wymagający proces adaptacji.

- Nabywanie podstawowych nawyków: Pomoc w zapewnieniu podstawowego wyposażenia gospodarstwa domowego, opanowaniu obsługi urządzeń, utrzymywaniu czystości i przestrzeganiu regulaminu domowego.
- Zarządzanie finansami i planowanie wydatków: Ustalanie budżetu rodzinnego lub osobistego w taki sposób, aby opłacanie czynszu i rachunków za media stanowiło absolutny priorytet.
- Adaptacja do środowiska sąsiedzkiego: Wsparcie w nawiązywaniu opartych na szacunku relacji sąsiedzkich, radzenie sobie z komunikacją w budynku mieszkalnym oraz zapobieganie izolacji społecznej.

## **3. Standardy pracy socjalnej i towarzyszenia klientowi**

### **3.1 Ciągłe wsparcie i zarządzanie przypadkiem**

Praca socjalna w procesie stabilizacji sytuacji mieszkaniowej ma specyficzny charakter – realizowana jest bezpośrednio w naturalnym środowisku klienta (w jego gospodarstwie domowym) i opiera się na długoterminowym wsparciu.

- Relacja partnerska i poszanowanie autonomii: Pracownik socjalny nie występuje z pozycji autorytetu ani kontroli, lecz jako przewodnik i partner. Szanuje prawo klienta do własnych decyzji, wyborów i tempa zmian.

- Budowanie zaufania: Ze względu na wcześniejsze negatywne doświadczenia klientów z instytucjami budowanie zaufania jest procesem długotrwałym. Wymaga empatycznego, przejrzystego i bezkonfliktowego podejścia.
- Indywidualne planowanie wsparcia: Indywidualny plan pracy z klientem jest dokumentem żywym i dynamicznym. Powstaje w oparciu o potrzeby określone przez samego klienta, wyznacza realistyczne i częściowe cele oraz jest regularnie weryfikowany.
- Praca nad motywacją i interwencja kryzysowa: Motywacja do zmiany bywa zmienna. Zadaniem pracownika socjalnego jest rozwijanie wewnętrznej motywacji, wzmacnianie poczucia własnej wartości klienta oraz reagowanie na czas w sytuacjach ryzyka (np. zagrożenie utratą dochodów, powrót do zażywania substancji psychoaktywnych, niepłacenie czynszu).

### **3.2 Stabilność finansowa, wiedza finansowa i doradztwo w zakresie zadłużenia**

Niestabilność finansowa stanowi najczęstsze ryzyko utraty uzyskanego mieszkania.

- Planowanie finansowe i budżet: Wspólne ustalanie miesięcznego budżetu, priorytetowe traktowanie wydatków obowiązkowych (czynsz, media, leki, podstawowe wyżywienie).
- Rozwiązywanie problemów związanych z zadłużeniem i egzekucjami: Specjalistyczne doradztwo społeczne i prawne ukierunkowane na analizę obciążenia zadłużeniem, negocjowanie harmonogramów spłat, uzgadnianie odroczeń lub skorzystanie z instytucji upadłości konsumenckiej.
- Stabilizacja dochodów: Pomoc w uzyskaniu państwowych świadczeń socjalnych, dodatku mieszkaniowego, rent inwalidzkich oraz pomoc w poszukiwaniu możliwości zatrudnienia.

### **3.3 Rozwój umiejętności społecznych i integracja społeczna**

- Rozwój umiejętności komunikacyjnych: Ćwiczenie asertywnego zachowania, rozwiązywania
- konfliktów oraz postępowania z urzędami i instytucjami.

- Integracja zawodowa: Rozpoznawanie potencjału zawodowego, wsparcie w tworzeniu CV, przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej, poszukiwanie warsztatów chronionych lub zatrudnienia wspieranego.
- Włączenie do społeczności: zapobieganie samotności i izolacji społecznej poprzez angażowanie klienta w działania społecznościowe, grupy zainteresowań i nieformalne sieci wsparcia.

#### **4. Ramy tworzenia sieci usług i współpracy multidyscyplinarnej**

##### **4.1 Znaczenie i zasady podejścia wielodyscyplinarnego**

Rozwiązanie problemu bezdomności wykracza poza możliwości i kompetencje jakiegokolwiek

pojedynczej organizacji lub służby społecznej. Złożone potrzeby klientów wymagają ściśle skoordynowanej współpracy wielodyscyplinarnej.

- Skład zespołu multidyscyplinarnego: Zespół zazwyczaj składa się z pracownika socjalnego, pracownika terenowego, psychologa, pracownika psychiatrycznego/pracownika służby zdrowia, prawnika, pedagoga specjalnego oraz koordynatora ds. konkretnego przypadku.
- Współpraca między sektorami: Zapewnienie płynnej komunikacji i współdziałania między sektorem społecznym, placówkami służby zdrowia (szpitale, przychodnie psychiatryczne, ośrodki leczenia uzależnień), urzędami pracy, spraw społecznych i rodziny, służbami policyjnymi oraz samorządem.

##### **4.2 Rola samorządów, państwa i sektora non-profit**

- Samorządy (miasta i gminy): Są kluczowymi podmiotami w tworzeniu lokalnych strategii. Odgrywają niezastąpioną rolę w rozwoju dostępnego i socjalnego zasobu mieszkaniowego, przeznaczaniu mieszkań na potrzeby programów typu „Housing-led” oraz koordynacji lokalnych sieci pomocy.
- Organizacje pozarządowe (OPS): Wnoszą fachową wiedzę, elastyczność, doświadczenie w pracy w terenie oraz bezpośredni kontakt z grupą docelową. Realizują innowacyjne projekty i prowadzą terenową pracę socjalną.

- Instytucje państwowe i ramy prawne: Państwo zapewnia regulacje prawne, systemowe finansowanie usług socjalnych, dodatki mieszkaniowe oraz krajowe strategie zapobiegania bezdomności.

## **Przykłady dobrych praktyk i matryca analizy SWOT**

### **5.1 Przykłady know-how i dobrych praktyk w zastosowaniu**

1. Połączone programy typu „Housing-led” z funduszem gwarancyjnym: Połączenie niekomercyjnego pośrednictwa w wynajmie prywatnych mieszkań z istnieniem funduszu gwarancyjnego, który pokrywa wynajmującemu ewentualne straty z tytułu czynszu. Model ten wykazał skuteczność na poziomie ponad 85–90% w utrzymaniu mieszkania przez okres dłuższy niż 24 miesiące.

2. Wczesna profilaktyka utraty mieszkania w terenie: Utworzenie wyspecjalizowanych zespołów wczesnej interwencji, które identyfikują gospodarstwa domowe (np. samotnych seniorów lub rodziny w kryzysie), którym grozi wypowiedzenie umowy najmu lub egzekucja. Wczesne doradztwo w zakresie zadłużenia i mediacja zapobiegają samemu wystąpieniu bezdomności.

3. Współpraca samorządu i organizacji pozarządowych przy tworzeniu miejskiej koncepcji: Utworzenie stałych grup roboczych na szczeblu miasta, w ramach których regularnie spotykają się przedstawiciele policji miejskiej, wydziału spraw społecznych, podmiotów świadczących usługi socjalne oraz przedsiębiorstwa mieszkaniowego w celu planowania konkretnych rozwiązań indywidualnych przypadków.

### **5.2 Analiza SWOT systemowych podejść w zakresie rozwiązywania problemu bezdomności**

| Kategoria                            | Analiza czynników                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mocne strony<br/>(Strengths)</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przejście od nieskutecznego zarządzania sytuacjami kryzysowymi do trwałych i zrównoważonych rozwiązań mieszkaniowych.</li> <li>• Zindywidualizowane, godne i nieoceniające podejście do klienta.</li> <li>• Wysoki wskaźnik skuteczności w utrzymaniu mieszkania przy zapewnieniu profesjonalnego wsparcia.</li> <li>• Rozwój współpracy multidyscyplinarnej i podniesienie poziomu fachowości w pracy socjalnej.</li> </ul> |
| <b>Słabe strony<br/>(Weaknesses)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ostry niedobór dostępnych mieszkań socjalnych i czynszowych.</li> <li>• Niestabilne, projektowe i rozdrobnione finansowanie usług socjalnych.</li> <li>• Niewystarczające możliwości w zakresie specjalistycznej opieki zdrowotnej i psychiatrycznej dla grup szczególnie wrażliwych.</li> <li>• Duże obciążenie administracyjne i długotrwałe procedury urzędowe.</li> </ul>                                                |
| <b>Szanse<br/>(Opportunities)</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wykorzystanie środków z europejskich funduszy strukturalnych oraz</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Kategoria                                | Analiza czynników                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozwój instytucji społecznych zajmujących się pośrednictwem mieszkaniowym oraz społecznych agencji nieruchomości.</li> <li>• Działania na rzecz zmian legislacyjnych w zakresie dodatku mieszkaniowego oraz systemowego finansowania działań profilaktycznych.</li> <li>• Zmniejszenie stygmatyzacji osób bezdomnych poprzez przykłady dobrych praktyk i działania edukacyjne.</li> </ul>                           |
| <b>Ryzyko i zagrożenia<br/>(Threats)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dramatyczny wzrost rynkowych cen mieszkań, energii i kosztów utrzymania.</li> <li>• Pogłębiające się ubóstwo, zadłużenie i niepewność ekonomiczna szerokich warstw społeczeństwa.</li> <li>• Sprzeciw opinii publicznej i efekt NIMBY („Not In My Back Yard”) przy umieszczaniu podopiecznych w zwykłej zabudowie.</li> <li>• Niestabilność polityczna oraz niespójność strategii lokalnych i krajowych.</li> </ul> |

## **6. Zalecenia i wskaźniki służące do oceny jakości**

### **6.1 Zalecenia dla praktyków, samorządów i decydentów**

- Zwiększanie podaży dostępnych mieszkań: Systemowe przeznaczanie określonego odsetka miejskich mieszkań czynszowych na potrzeby programów stabilizacji mieszkaniowej.
- Stabilizacja finansowania: Przejście od krótkoterminowych projektów dotacyjnych do długoterminowego, wieloletniego, systemowego finansowania pracy w terenie i wsparcia.
- Systematyczna profilaktyka: Wzmocnienie narzędzi profilaktycznych (doradztwo w zakresie zadłużenia, zasiłki dla osób w trudnej sytuacji materialnej, mediacja) przed przystąpieniem do rozwiązywania skutków bezdomności.
- Ciągłe kształcenie i nadzór: Zapewnienie regularnego nadzoru i szkoleń zawodowych dla pracowników socjalnych i terenowych w celu zapobiegania wypaleniu zawodowemu.

### **6.2 Wskaźniki służące do oceny jakości i skuteczności programów**

Podczas oceny programów zaleca się monitorowanie następujących wskaźników jakościowych i ilościowych:

1. Wskaźnik utrzymania mieszkania (Housing Retention Rate): Odsetek klientów, którzy zachowali stabilne miejsce zamieszkania po 12, 24 i 36 miesiącach od zakwaterowania (wartość docelowa > 80%).
2. Średni czas przebywania w systemie pomocy kryzysowej: Skrócenie czasu od pierwszej identyfikacji klienta do jego zakwaterowania w standardowym mieszkaniu.
3. Wskaźnik stabilizacji dochodów i zatrudnienia: Odsetek klientów, którzy uzyskali stabilny dochód (zasiłki, emerytura, zatrudnienie) i aktywnie regulują swoje zobowiązania finansowe.
4. Poprawa stanu zdrowia i jakości życia: Subiektywna i obiektywna ocena zdrowia fizycznego i psychicznego, zmniejszenie częstotliwości korzystania z pilnej opieki medycznej.

5. Zwrot z inwestycji i oszczędność środków publicznych: Porównanie kosztów stabilnego zakwaterowania z opieką towarzyszącą z kosztami schronisk kryzysowych, hospitalizacji, interwencji policji miejskiej oraz opieki instytucjonalnej.