



Evropská příručka Bydlení především

Nicholas Pleace

Nicholas Pleace

Evropská příručka Bydlení především

www.housingfirstguide.eu



Vydavatel: Úřad vlády ČR – Sekce pro lidská práva
Agentura (Odbor) pro sociální začleňování
nábřeží Edvarda Beneše 4
118 01 Praha 1-Malá Strana
www.socialni-zaclenovani.cz

Autor originálního textu: Nicholas Pleace

Překlad: Aspena, s.r.o., pobočka Brno,
Gorkého 15, 602 00 Brno

Tisk: Úřad vlády ČR

Vydání první, Praha 2017

Počet stran: 120

ISBN 978-80-7440-159-6



OBSAH

Úvodní slovo Evropské sítě Bydlení především	6
Předmluva k českému vydání publikace „Evropská příručka Bydlení především“	7
Dejme šanci Bydlení především	9
Poděkování	11
Předmluva.....	12
Úvod	14
1 Co je Bydlení především?	17
1.1 Představení Bydlení především	19
1.2 Historie Bydlení především.....	20
1.3 Program Bydlení především v Evropě.....	24
1.4 Výsledky Bydlení především	27
1.4.1 Ukončování bezdomovectví lidí s vysokou potřebou podpory	27
1.4.2 Zdraví a životní spokojenost	28
1.4.3 Sociální integrace	29
2 Základní principy Bydlení především.....	33
Základní principy Bydlení především	35
2.1 Bydlení je lidské právo.....	36
2.2 Možnost volby a kontroly pro uživatele služeb.....	37
2.3 Oddělení bydlení a podpory.....	38
2.4 Zaměření na zotavení	39
2.5 Harm reduction	41
2.6 Aktivní zapojení bez donucení.....	41
2.7 Individuální plánování	42
2.8 Flexibilní podpora na na tak dlouho, jak je potřeba	43
3 Poskytování podpory.....	47
Podpora v Bydlení především	49
3.1 Udržení bydlení.....	49
3.1.1 Poskytovaná podpora.....	49

3.2 Zdraví a životní spokojenost.....	51
3.2.1 Organizování podpory.....	51
3.2.2 Řízení potřeb.....	53
3.2.3 Léčba a podpora.....	53
3.3 Sociální integrace.....	54
3.3.1 Organizace podpory.....	54
3.3.2 Poskytnutá podpora.....	55
4 Poskytnutí bydlení.....	61
4.1 Bydlení a sousedství v Bydlení především	63
4.2 Bydlení jako počáteční bod.....	64
4.3 Poskytování bydlení	65
4.3.1 Spolupráce se soukromým nájemním sektorem.....	67
4.3.2 Spolupráce se sociálním nájemním sektorem.....	68
5 Evaluace Bydlení především	73
5.1 Důležitost důkazů.....	75
5.2 Evaluace procesu a efektivnosti	76
5.2.1 Evaluace procesu	76
5.2.2 Věrnost principům.....	76
5.2.3 Evaluace efektivnosti	77
5.3 Co měřit.....	78
5.3.1 Použití validovaného testování.....	78
5.3.2 Klíčové otázky pro evaluaci.....	78
5.3.3 Udržení bydlení.....	79
5.3.4 Zdraví a životní spokojenost.....	80
5.3.5 Sociální integrace.....	81
5.3.6 Nákladová efektivita.....	82
5.4 Jak měřit.....	82
5.4.1 Plánování evaluace.....	82
6 Bydlení především a širší strategie.....	85
6.1 Strategické role Bydlení především.....	87
6.1.1 Zahrnutí programu Bydlení především do strategií boje proti bezdomovectví.....	89
6.1.2 Bydlení především a jiné služby.....	89
6.2 Budoucí využití Bydlení především	91
6.2.1 Co zahrnuje možné budoucí využití Bydlení především.....	91
6.3 Propagace Bydlení především.....	93

PŘÍLOHA: Příklady Bydlení především.....	97
Belgie.....	99
Dánsko.....	101
Finsko.....	103
Francie.....	105
Irsko.....	106
Itálie.....	107
Nizozemsko.....	109
Norsko.....	111
Portugalsko.....	112
Rakousko.....	113
Spojené království.....	114
Španělsko.....	117
Švédsko.....	118

Úvodní slovo Evropské sítě Bydlení především

Evropská síť Bydlení především (Housing First Europe Hub) s potěšením podporuje vydání této příručky v českém jazyce. Evropská příručka Bydlení především (Housing First Europe Guide) je výsledkem dvouletého projektu podpořeného Nadací Stavrose Niarchose, v jehož rámci se sešel expertní panel složený z nejvýznamnějších evropských výzkumníků na metodu Bydlení především (Housing First), aby vytvořil praktický a srozumitelný informační a tréninkový materiál. Bydlení především se v Evropě rozšiřuje jako přístup používaný k řešení, snížení a prevenci bezdomovectví. Bez dostupných a odborně fundovaných vzdělávacích materiálů však hrozí, že se budou projekty nebo služby označovat jako Bydlení především, aniž by pochopily nebo respektovaly nezbytné základní principy tohoto přístupu.

Příručka je určena k rozšíření mezi kolegy a zájemce z celé Evropy, což by mělo pomoci při navázání těsnější spolupráce odborníků z praxe (community of practice) v oblasti Bydlení především a umožnit vzájemnou výměnu informací a hledání odpovědí na otázky a výzvy, se kterými se ve své práci setkávají. Evropská síť Bydlení především (Housing First Europe Hub), založená v roce 2016, spojuje organizace, nadace i veřejné instituce, které chtějí dále rozšiřovat přístup Bydlení především. Evropská síť Bydlení především chce podpořit toto úsilí pomocí vzdělávacích a výcvikových akcí, nových výzkumů a vytvářením dalších příležitostí pro výměnu praktických zkušeností v oblasti Bydlení především.

Evropská síť Bydlení především proto nabízí všem zájemcům o další informace k Bydlení především, odborníkům z praxe v oblasti bydlení, bezdomovectví, zdravotnictví a dalších služeb, aby využívali tuto příručku a další materiály, které jsou na webu www.housingfirsteurope.eu.

Samara Jones & Taina Hytönen

Programoví koordinátoři, Housing First Europe Hub

Brusel, Helsinky

Leden 2017

Předmluva k českému vydání publikace „Evropská příručka Bydlení především“

Vážené čtenářky, vážení čtenáři,

v životě každého člověka mohou nastat události, které negativně ovlivní možnost zajistit si prostředky na živobytí, nebo si dokonce vynutí nemalé výdaje navíc. Je samozřejmé, že tyto události ovlivní i další členy domácnosti. Právní řád tyto situace označuje jako sociální události. Některé sociální události, jako například stárnutí, se týkají každého jedince. Ze svého okolí pak zřejmě každý zná domácnosti, jejichž život ovlivnila nemoc, úraz, dlouhodobě špatný zdravotní stav, nezaměstnanost nebo negativní vztah okolí (stigmatizace, diskriminace apod.). Významným zásahem může být také rozpad rodinných vztahů a s tím spojená nutnost hledat si nový domov. S přinejmenším přechodným poklesem příjmů jsou však spojeny také radostné události, jako těhotenství nebo výchova dětí. Z těchto důvodů se již od 19. století v Evropě rozvíjejí systémy sociálního zabezpečení. Ať již původně vznikly jako výsledek vzájemné solidarity továrních dělníků, iniciativy odpovědných podnikatelů, církevních organizací, nebo státu, jejich cílem je pomoci všem, kteří se pro nemoc, stáří nebo z jiného důvodu dostali do složité životní situace. Právě z těchto tradic vznikl evropský sociální model založený na hodnotách sociální spravedlnosti, rovnosti, solidaritě a respektu k univerzálním lidským právům.

Při vědomí hodnot a principů, ze kterých naše společnost vychází, proto musíme reagovat na situace, kdy tyto systémy z různých důvodů nestačí udržet člověka nebo celou domácnost na důstojné úrovni. Bezdomovectví jako extrémní forma sociálního vyloučení je bezpochyby nejzávažnějším příkladem. Neuspokojení bydlení jako základní životní potřeby je často spojeno s vyloučením z trhu práce, se ztrátou sociálních kontaktů, zhoršením zdravotního stavu a dalšími negativními důsledky. Lidé bez domova také mají zhoršený přístup ke zdravotním službám nebo k hájení svých práv. Ukončení bezdomovectví – zajištění bydlení pro lidi bez domova a prevence vzniku bezdomovectví u těch, kteří dosud bydlí –, je proto jednou z největších výzev, která před našimi sociálními systémy stojí. Vedle morálního nebo obecně lidského rozměru tohoto úkolu nelze opomíjet také další sociální a ekonomické souvislosti. Bezdomovectví má také rozsáhlé dopady na společnost a veřejné rozpočty.

Důsledky bezdomovectví se projevují v různorodých oblastech, nejen ve zdravotnictví při nákladném léčení nemocí vyvolaných nebo zhoršených životem na ulici nebo v nákladech na nezbytnou podporu bezdomovců v sociálních službách, které ale bez návazného sociálního bydlení nedokážou problém bezdomovectví udržitelně vyřešit.

Ukončování bezdomovectví je složitým úkolem, který vyžaduje koordinaci aktivit v oblastech bytové politiky a zajištění sociálního bydlení, sociální práce a poskytování sociálních služeb, zajištění zdravotní péče a odpovídající léčby fyzických i psychických nemocí a v neposlední řadě také podporu a motivaci lidí bez domova a opětovné získání důvěry ve společnost, jež jim opakovaně ukazovala svou odvrácenou tvář. Vyžaduje proto intenzivní spolupráci řady institucí, které jsou součástí různých úrovní veřejné správy a několika rezortů. Právě kvůli složitosti takového úkolu je nutné co nejvíce využívat ověřené zkušenosti a úspěšné praxe, které byly s nemalým úsilím ve světě získány.

Metoda ukončování bezdomovectví označovaná jako *Bydlení především* (Housing First) je příkladem přístupu, kterému musíme věnovat velkou pozornost. Od svých počátků v 90. letech v organizaci Pathway to Housing v New Yorku vykazují programy *Bydlení především* velmi vysokou úspěšnost při zajištění a udržení bydlení v různých zemích světa: okolo 90 % jednotlivců bez domova, kteří navíc mají tzv. duální diagnózy (kombinace psychiatrického onemocnění a závislosti na alkoholu nebo jiných drogách), si je schopno s podporou intenzivní sociální práce udržet bydlení v bytech. Dokumentováno je také výrazné zlepšení kvality života úspěšných nových nájemníků v řadě dalších oblastí. Programy *Bydlení především* se přitom zaměřují na klienty, kteří u nás nyní mají asi nejmenší šanci na přijetí do existujících programů na zajištění bydlení pro osoby bez domova. I v tomto kontextu proto velmi oceňuji aktivitu statutárního města Brna nejen při překladu této publikace do češtiny, ale zejména v úsilí, které věnuje praktickému testování metody *Bydlení především* ve dvou velkých projektech zaměřených

na ukončování bezdomovectví jednotlivců a rodin s dětmi. Zkušenosti z těchto projektů, které zajistí bydlení celkem pro 100 domácností bez domova, přispějí k dalšímu rozšíření aktivit na ukončování bezdomovectví. Tyto aktivity podporuje také vláda České republiky ve schválené Strategii boje proti sociálnímu vyloučení na roky 2016–2020, jejíž realizace je v mé gesci. Součástí akčního plánu této strategie je také sledování úspěšnosti projektů *Bydlení především* v praxi obcí a neziskových organizací a jejich podpora.

Věřím, že vydání této publikace přispěje k odborné debatě, pomůže rozptýlit mýty nebo nejasnosti, které okolo přístupu *Bydlení především* panují, a bude inspirací pro potřebné sociální inovace v oblasti ukončování bezdomovectví.

Jan Chvojka

ministr pro lidská práva, rovné příležitosti a legislativu

Dejme šanci Bydlení především

Proč by nás měla tato příručka zajímat? Pokud se ukazuje, že principy Bydlení především se osvědčují u lidí trpících chronickým bezdomovectvím s duální diagnózou (duševní onemocnění a závislost), je zřejmé, že si samostatné bydlení při poskytnutí náležitě podpory budou schopni bezproblémově udržet i lidé s méně komplexními sociálními či zdravotními problémy.

Přístup Bydlení především bývá označován za jednu z největších inovací v sociální politice posledních desetiletí. Co je na Bydlení především tak neobyčejného? Jeho zakladatelé vyjmenovávají hned několik důležitých momentů:

- o Během méně než 20 let se Bydlení především stalo z malého projektu dominantním přístupem v sektoru služeb s miliardovými obraty.
- o Tato hluboká změna sociální politiky vychází z výzkumných důkazů.
- o Jádrem této praxe založené na důkazech je lidskoprávní rozměr a uživatelská volba.
- o Bydlení především podporují politici napříč spektrem – od konzervativních po levicové.

Bydlení především má ve všech místech i zemích, kde bylo zkoušeno, výrazně lepší výsledky než tradiční přístupy. Hlavním hlediskem posuzování úspěšnosti programů bývá poměr klientů, kteří se kvalifikovali pro program, dostali se k samostatnému bydlení a v bydlení vydrželi alespoň rok při plnění všech standardních povinností nájemníka.

Bydlení především eliminuje bariéry u vstupu do programu a snaží se otevřít dveře každému člověku bez domova, ať už jsou jeho či její problémy jakkoliv komplikované. Tento přístup byl vynalezen právě proto, že do tradičních služeb pro lidi bez domova se mnoho z nich nedostávalo, ať už kvůli tomu, že nesplňovali vstupní podmínky, anebo prostě pro ně služba nebyla atraktivní. Cílem programu a měřítkem jeho úspěšnosti je získat ke spolupráci každého tak, že mu učiníme důvěryhodnou nabídku, která ho zaujme. Hlavním zdrojem úspěchu programu je rychlá nabídka bydlení a podpůrných služeb, které si klient vybírá proto, že mu dávají smysl a jsou pro něj atraktivní, a ne proto, že by mu byly vnuceny. Uživatelská volba funguje i u lidí, kteří jsou chronicky bez domova.

Není to celé demotivující? Pokud dáme „jen tak“ někomu byt, bude si ho vážit, nebo o něj „zase“ přijde? Nejlepší odpovědi jsou výsledky programu, které hovoří jasně: 80–95% klientů programů Bydlení především si bydlení udrží. Pojďme se však na motivaci a udržení bydlení podívat blíže.

Zprvém, „jen tak“ byt ani v programu Bydlení především nikdo nedostává. Lidé bez domova pouze dostávají šanci nastěhovat se do standardního nájemního bytu, ve kterém musí tak jako kdokoliv jiný, kdo žije v nájemním bytě, dodržovat standardní podmínky nájemní smlouvy včetně hrazení nájemného.

Zadruhé, lidé bez domova fungují stejně jako ostatní. Existují základní potřeby: fyziologické potřeby, jako potrava či pití, a potřeba bezpečí, se kterou velmi úzce v naší společnosti souvisí i autonomní přístřeší. To popisuje známá Maslowova pyramida potřeb. Pokud tyto základní potřeby nejsou uspokojovány, přichází stres a úzkost, dlouhodobě pak duševní onemocnění. Naopak ve chvíli, kdy jsou základní potřeby zajištěny, stres se okamžitě redukuje a člověk může začít postupně pracovat na naplňování dalších potřeb tvořících vyšší patra pyramidy. Očekávat, že lidé v bytové nouzi nebudou fungovat podle těchto konstant, a budou moci bez úplného základu dlouhodobě dosahovat úspěchů ve vyšších patrech pomyslné pyramidy potřeb, je nerealistické.

Zatřetí, výzkum v behaviorální ekonomii ukázal, že lidé jsou ochotni vyvinout daleko větší úsilí k tomu, aby si udrželi něco, co již mají, než aby získali nějaký vzdálenější příslib. Toto zjištění funguje i u bydlení především. Vezměme si například prioritu šetření na kauci a placení nájmu v situaci materiálního nedostatku. Ve chvíli, kdy se člověk bez domova rozhoduje, zda si za velmi omezené prostředky koupí jídlo, zaplatí nocleh v ubytovně, anebo je dá „stranou“ na budoucí kauci na byt (a to ještě za předpokladu, že má kde si bezpečně uložit peníze), téměř vždy zvítězí krátkodobá ekonomická strategie. Ve chvíli, kdy má daný člověk vlastní byt, je daleko více motivovaný investovat do jeho udržení a za volné prostředky zaplatit nájem.

Výsledky programů Bydlení především v Holandsku, Dánsku, Finsku, Skotsku či USA, Kanadě a Austrálii jsou dobrým důvodem, proč dát šanci tomuto přístupu i v České republice. Počet lidí v bytové nouzi dlouhodobě stoupá, a tento negativní trend potřebujeme zastavit. Tradiční přístupy k řešení bytové nouze a bezdomovectví v České republice jsou zoufale neefektivní a k celkovému řešení situace nevedou. To jednoznačně ukazují výsledky evaluace programů tzv. prostupného bydlení, ve kterém se ke standardnímu, samostatnému bydlení dostanou jen dva z deseti klientů, a to přesto, že celý systém má nastaveny vstupní prahy dost vysoko a zdaleka ne každá domácnost v bytové nouzi do něj může vstoupit.

Je nicméně třeba mít realistická očekávání a uvědomit si, že ukončení bezdomovectví samo o sobě neznamená odstranění chudoby, vyléčení duševních onemocnění či zajištění ekonomické soběstačnosti. Je však významnou hodnotou samo o sobě. Vyřešením těchto dlouhodobých problémů by tedy nemělo být podmiňováno zajištění standardního bydlení. V případě nejvíce marginalizovaných lidí si vyžádá další integrace do společnosti svůj čas, realističtější cílem proto je „relativní integrace“.

Mnozí namítnou, že v zahraničí je úplně jiná situace a že v České republice by nic takového nemohlo fungovat: nejsou na to připraveni lidé bez domova, nejsou na to připraveni poskytovatelé služeb, místní ani národní politici a není na to připravena česká společnost. První pilot Bydlení především však v České republice již proběhl, v příbuzném sektoru a s velkými úspěchy. Jedná se o program transformace pobytových služeb v Karlovarském kraji. Druhým pilotem je brněnský program Rapid re-housing, v rámci kterého se od září 2016 nastěhovalo postupně 50 rodin v bytové nouzi do městských bytů s podporou klíčových pracovníků. Projekt je doprovázen silnou evaluací metodou randomizovaného kontrolního experimentu, výsledky po 12 měsících budou dostupné v létě 2018. V Brně také na jaře 2017 začal projekt Bydlení především pro jednotlivce bez domova v celkem 65 městských bytech. Hlavním nositelem obou projektů je Magistrát města Brna. Lze namítnout, jinde to fungovalo, ale v našem městě to určitě nepůjde. Opravdu? Vyzkoušejte to a společně se podíváme na výsledky!

Štěpán Ripka

předseda Platformy pro sociální bydlení

Poděkování

Tato příručka k využití programu Bydlení především (Housing First) v Evropě by nevznikla bez pomoci a podpory mnoha jednotlivců a agentur. Úlohy koordinátora tvorby této příručky se ujala FEANTSA, Evropská federace národních organizací pracujících s lidmi bez domova, za podpory Stavros Niarchos Foundation. Proces vyvíjení a vytváření příručky vedli Ruth Owen a María José Aldanas (FEANTSA) a dobrovolnickou podporu poskytl poradní sbor v čele s Juha Kaakinem (Y-Foundation) a těmito členy: Roberto Bernad (RAIS Fundación); Teresa Duarte (AEIPS); Pascale Estecahandy (DIHAL); Marco Iazzolino (Housing First Italia a fio.PSD); Birthe Povlsen (Socialstyrelsen); Vic Rayner (Sitra); Freek Spinnewijn (FEANTSA); profesor Eoin O'Sullivan (Trinity College Dublin); Dr. Sam Tsemberis (Pathways to Housing National) a profesorka Judith Wolf (Radboud University Medical Centre).

Díky patří také všem, kteří do této příručky poskytli informace o využití programu Bydlení především ve svých zemích.

Autor by také rád poděkoval hlavně těmto jednotlivcům za jejich komentáře k předešlým návrhům příručky: Sam Tsemberis (Pathways to Housing National), Joanne Bretherton (University of York), Volker Busch-Geertsema (GISS), Marcus Knutagård (Lund University), Judith Wolf (Radboud University Medical Centre), Ruth Owen a María José Aldanas (FEANTSA).

Nicholas Pleace

University of York

únor 2016

Předmluva

O evropské příručce Bydlení především

Evropská příručka Bydlení především je výsledkem práce mezinárodního týmu se zkušenostmi s programem Bydlení především v několika členských státech EU. Naším cílem bylo popsat, jak použít tento koncept a jak s ním zacházet napříč Evropou. Nezbytnost vypracování této příručky vyplynula z intenzivnějšího zavádění programů Bydlení především v celé EU. Bydlení především se ukázalo být vysoce účinné při řešení bezdomovectví a tato příručka má za cíl poskytnout informace nezbytné k zavádění, personálnímu zajištění a provozování efektivního programu Bydlení především. Dnes existují programy Bydlení především v mnoha evropských zemích a jejich počet se stále zvyšuje, jelikož Bydlení především je nyní základním komponentem politiky řešení bezdomovectví mnoha členských států EU.

Dali jsme si za cíl napsat příručku, která by byla užitečná pro velké i malé programy a služby v rámci Bydlení především zavedené v mnoha různých zemích s jedinečnými politickými, ekonomickými a sociálními systémy a různorodou strukturou lidí bez domova. To se ukázalo být zajímavou výzvou. Naštěstí náš tým reprezentoval řadu členských států, avšak bylo potřeba stanovit rámec, který by byl precizní a přesně definoval principy a praktiky programu Bydlení především a zároveň byl otevřený a dost flexibilní na to, aby se dal použít napříč rozdílnými členskými státy EU. Pozornost byla věnována také naší cílové skupině: chtěli jsme vytvořit příručku užitečnou pro různé zainteresované subjekty v rámci každého státu, především pro poskytovatele služeb, výzkumníky a zákonodárce.

Doufáme, že příručka poskytne jasný popis Bydlení především jakožto efektivního způsobu ukončování bezdomovectví především pro osoby s duševním onemocněním a závislostmi. Doufáme však také, že by příručka mohla být použitelná pro další poskytovatele služeb a že v rámci řešení bezdomovectví, léčby závislostí nebo duševních chorob tyto poskytovatelé zaujmou v rámci programu Bydlení především prokazatelně účinný proklientský přístup. Péče, která podporuje nezávislost, se oproti jiným přístupům ukázala jako efektivnější v redukování symptomů. V mnoha komunitách jsme také pozorovali, že po zavedení programu Bydlení především se začínají měnit i postupy v rámci poskytování souvisejících služeb a péče, kdy se z jednotlivých služeb postupně stává komplexní sociální politika.

Neustále přibývá důkazů potvrzujících skutečnost, že služby v rámci Bydlení především mají výrazně lepší výsledky, pokud jde o udržení bydlení, duševní zdraví, závislosti a kvalitu života. Doufáme, že tato příručka pomůže organizacím vyvinout služby Bydlení především, které odpovídají principům a praktikám tohoto modelu založeného na výzkumných zjištěních, a tyto organizace budou moci dosáhnout podobných výsledků a všeobecných zlepšení ve změnách systému. Část výsledků výzkumu také poukazuje na pozitivní vztah mezi efektivností a věrností principům programu. Studie dlouhodobě dokazují, že vysoce věrnostní programy dosahují lepších výsledků.

Jedním z unikátních aspektů modelu Bydlení především je jeho dimenze sociální spravedlnosti. Bydlení především poskytuje bydlení jako základní lidské právo, nikoliv jako odměnu za abstinenci nebo dodržování psychiatrické léčby. Jednotlivci si nemusí bydlení zasloužit nebo prokazovat, že ho jsou hodni nebo že jsou na bydlení připraveni (poznámka překladatele: odtud anglický název tradičního přístupu Housing Ready). Bydlení především umožňuje účastníkům programu okamžitý přístup k bydlení jakožto k právu v zájmu řešení nespravedlnosti chudoby a nastavení odpovídajících podmínek i pro ty, kterým štěstí tolik nepřálo, a k bezprostřednímu zmenšení utrpení osob bez domova.

V praktické rovině program využívá přístup harm reduction, což zahrnuje snižování rizik spojených s užíváním drog a alkoholu nebo psychiatrickými diagnózami. Pokud program nevyžaduje léčbu a abstinenci jako předpoklad pro poskytnutí bydlení, bude de facto pracovat s přístupem harm reduction. Pro mnohé organizace a komunity se bude jednat o výzvu, kde půjde o jejich hodnotové nastavení.

Jelikož Bydlení především obrací posloupnost z „napřed léčba a abstinence a pak bydlení“ na „napřed bydlení a pak léčba a snad abstinence“, může tento přístup představovat výzvu pro komunity s dlouhotrvajícími programy sociálního bydlení. Lidé, kteří požádají o sociální bydlení, musí obvykle čekat, až na ně přijde řada, často i roky, v poradníku, který představuje spravedlivý systém přidělování omezených zdrojů. Komunity, které úspěšně zakomponovaly program Bydlení především do tohoto

kontextu, musí znovu promyslet a znovu vytvořit metodologii alokace sociálního bydlení, aby poskytly okamžitý přístup k bydlení nejvíce zranitelným, kteří jsou bez domova a nemohou být umístěni na pořadník.

Další dimenze, která se ukázala být výzvou pro systémy bydlení, je zapojení soukromých vlastníků bytů, kteří mohou bydlení poskytnout. V některých zemích není toto řešení kontroverzní, ale v jiných je problematické hledat sociální bydlení na privátním trhu pro nájemníky, kteří jsou tradičně klienty poskytovatelů sociálních služeb a sociálního bydlení.

Na závěr je třeba dodat, že program Bydlení především apeluje na komunity, aby přehodnotily své postoje, hodnoty a sociální normy, co se týče jednotlivců s psychiatrickou diagnózou. Definice sociální integrace pro jedince z okraje společnosti se dostává do středu pozornosti, jelikož účastníci programů Bydlení především jsou plynule přesouváni do běžných bytů integrovaných v rámci komunity. Tento postup představuje značný pokrok v poskytování služeb osobám s duševním onemocněním a také v sociálním začleňování, jelikož jednotlivci zapojení v Bydlení především by ještě před několika desetiletími mohli strávit celý život v léčebnách. Dnes účastníci programu Bydlení především žijí samostatně a dostává se jim podpory příslušných institucí, takže si užívají stejných svobod, životního stylu a kulturních událostí jako jejich sousedé.

Naše společné hodnoty týkající se ukončování bezdomovectví, podpory léčby a sociálního začleňování lidí s duševním onemocněním a problémy se závislostmi svedly dohromady náš tým k práci na této příručce. Za naší snahou popsat fungování a praxi Bydlení především stojí naděje, že dosáhneme rozšíření jeho poselství a hodnot.

Sam Tsemberis, Ph.D.

ředitel Pathways Housing First Institute

5. května 2016

Úvod

O příručce

Program Bydlení především je inovativním řešením snižování bezdomovectví u lidí vyžadujících vysokou míru podpory. Koncept Bydlení především vyvinul Dr. Sam Tsemberis v USA a nyní je využíván v mnoha evropských zemích.

Tuto příručku vyvinula FEANTSA, Evropská federace národních organizací pracujících s lidmi bez domova, za podpory Stavros Niarchos Foundation. Cílem bylo vytvořit příručku, která by napomohla zavádění konceptu Bydlení především v evropských zemích.

Příručka obsahuje informace o přístupu Bydlení především a funguje jako výchozí bod pro zavádění služeb Bydlení především. Jelikož byla příručka napsána pro Evropu, je koncipována tak, aby poskytla takovou úroveň informací, jaká je relevantní pro rozvoj Bydlení především v jakékoliv evropské zemi. Obsahuje také příklady Bydlení především z několika evropských zemí.

Příručku napsal Nicholas Pleace (University of York, Spojené království) s podporou Ruth Owen a Marie José Aldanas (FEANTSA) a poradního sboru expertů na Bydlení především, kteří dobrovolně věnovali svůj čas a pomohli vytvořit tuto příručku. Jsou to:

- Roberto Bernad, RAIS Fundaci3n (Španělsko)
- Teresa Duarte, AEIPS (Portugalsko)
- Pascale Estecahandy, Un Chez Soi d'abord Programme, DIHAL (Francie)
- Marco Iazzolino, Housing First Italia/fio.PSD (Itálie)
- Juha Kaakinen, Y-Foundation (Finsko)
- Birthe Povlsen, Socialstyrelsen (Dánsko)
- Eoin O'Sullivan, Trinity College Dublin (Irsko)
- Vic Rayner, Sitra (Spojené království)
- Dr. Sam Tsemberis, Pathways to Housing National (USA)
- Judith Wolf, Radboud University Medical Centre (Nizozemsko)

Příručka je určena všem zájemcům o program Bydlení především a o zavádění těchto služeb v Evropě. Jejím účelem je uvedení do problematiky Bydlení především v evropském kontextu a představení základních principů a příkladů fungování konceptu Bydlení především v praxi.

Jelikož byla tato příručka napsána pro široké využití v kterékoliv evropské zemi, neobsahuje příliš mnoho detailů o tom, jak zavádět program Bydlení především v některé konkrétní zemi. Evropské země se liší jedna od druhé, takže snahou bylo poskytnout informace, které jsou všeobecně využitelné napříč Evropou. Specifické příručky jsou či budou v jednotlivých zemích brzy k dispozici. Příručky k Bydlení především byly rovněž vypracovány v Severní Americe.

Příručka je koncipována tak, aby mohla být využita v kombinaci s internetovými stránkami projektu Bydlení především, a je volně ke stažení. Na těchto stránkách můžete najít schémata, videa a jiné materiály s informacemi o tom, jak program Bydlení především funguje v různých evropských zemích.

První kapitola příručky začíná krátkým popisem konceptu Bydlení především. Dále se kapitola věnuje historii Bydlení především, poskytuje přehled o jeho využití v Evropě a poté shrnuje jeho prokazatelnou efektivitu.

Druhá kapitola shrnuje základní principy Bydlení především. Třetí kapitola se věnuje tomu, jak je v Bydlení především poskytována podpora. Čtvrtá kapitola se věnuje různým způsobům realizace programu

Bydlení především v praxi. Pátá kapitola se zabývá evaluací se zaměřením na měření a vykazování výsledků služeb programu Bydlení především v Evropě. Poslední, šestá kapitola, se věnuje rolím Bydlení především v širších strategiích včetně toho, jak se Bydlení především může vzájemně doplňovat s jinými službami pro lidi bez domova v integrované strategii řešení bezdomovectví. Příloha poskytuje příklady užití programu Bydlení především v Evropě a popisuje národní strategie a individuální služby.

Další příručky a informace o Bydlení především

Existuje řada příruček věnujících se vývoji a využití přístupu Bydlení především a také mnoho zpráv a článků, které rozebírají jeho výsledky. V době vzniku tohoto textu mezi klíčové zdroje patří níže uvedené:

- o Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government. Dostupné z: <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>
- o Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.
- o Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report*. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>
- o Pleace, N. a Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41. Dostupné z: http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/The-case-for-Housing-First-in-the-EU-np_and_jb.pdf
- o Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., MacNaughton, E., Streiner, D. a Aubry, T. (2014) *National at Home/Chez Soi Final Report* Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. Dostupné z: http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf
- o *Canadian Housing First Toolkit* (2014) (French and English). Dostupné z: <http://www.housingfirsttoolkit.ca/>
- o Padgett, D.K., Heywood, B.F. a Tsemberis, S.J. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives* Oxford: Oxford University Press.
- o Pathways to Housing National Pathways Housing First Fidelity Scale for Individuals with Psychiatric Disabilities, 2013. Dostupné z: <https://pathwaystohousing.org/research/pathways-housing-first-fidelity-scale-individuals-psychiatric-disabilities>
- o United States Interagency Council on Homelessness *The Housing First Checklist: A Practical Tool for Assessing Housing First in Practice*. Dostupné z: https://www.usich.gov/resources/uploads/asset_library/Housing_First_Checklist_FINAL.pdf
- o Stefancic, A., Tsemberis, S., Messeri, P., Drake, R. a Goering, P. (2013) The Pathways Housing First fidelity scale for individuals with psychiatric disabilities. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16(4), 240-261.
- o MacNaughton, E., Stefancic, A., Nelson, G., Caplan, R., Townley, G., Aubry, T. a Tsemberis, S. (2015) Implementing Housing First Across Sites and Over Time: Later Fidelity and Implementation Evaluation of a Pan-Canadian Multi-site Housing First Program for Homeless People with Mental Illness. *American Journal of Community Psychology*, 55(3-4), 279-291.
- o Gilmer, T. P., Stefancic, A., Henwood, B. F. a Ettner, S. L. (2015) Fidelity to the Housing First Model and Variation in Health Service Use within Permanent Supportive Housing. *Psychiatric Services*, 66(12), 1283-1289.
- o Greenwood, R. M., Stefancic, A. a Tsemberis, S. (2013) Pathways Housing First for homeless persons with psychiatric disabilities: Program innovation, research, and advocacy. *Journal of Social Issues*, 69(4), 645-66

KAPITOLA 1



Co je Bydlení
především?

1.1 Představení Bydlení především

Bydlení především je pravděpodobně tou **nejdůležitější inovací v plánování služeb pro řešení bezdomovectví** za posledních třicet let. Tento koncept vyvinul **Dr. Sam Tsemberis** v New Yorku. Záhy se ukázalo, že se jedná o velmi **úspěšnou formu boje s bezdomovectvím mezi osobami s vysokou potřebou podpory** v USA a Kanadě a v několika evropských zemích.

Koncept Bydlení především je vytvořen pro osoby, které potřebují intenzivní sociální podporu, aby byly schopné opustit situaci bezdomovectví. Mezi cílové skupiny, kterým Bydlení především pomáhá, patří lidé bez domova s vážným duševním onemocněním či psychickými problémy, drogově či alkoholově závislí lidé bez domova a dále lidé bez domova ve špatném zdravotním stavu, s omezujícími chorobami a postiženími. Bydlení především se ukázalo být efektivní také pro osoby, které zakoušejí dlouhodobé či opakované bezdomovectví a které navíc postrádají i sociální podporu, tzn. pomoc přátel či rodiny, a nejsou součástí žádné komunity. Ve Spojených státech a Kanadě jsou programy Bydlení především využívány také rodinami a mladými lidmi.

Bydlení především využívá bydlení spíše jako východisko než jako cíl. Poskytnutí bydlení je prvotní aktivita programu Bydlení především, odtud původní název „Housing First“. V rámci Bydlení především je možné se okamžitě zaměřit na umožnění bydlení ve vlastním domově a v rámci komunity. Bydlení především se také zaměřuje na zlepšení zdravotního stavu, životní spokojenosti a sociální podpory lidí bez domova, se kterými pracuje. To je velký rozdíl oproti službám pro lidi bez domova, které se snaží připravit osoby s vysokou potřebou podpory na bydlení ještě předtím, než se mohou nastěhovat do bytu (přístup známý jako „Housing Ready“). Některé existující modely služeb pro lidi bez domova vyžadují, aby klient prokázal abstinenci nebo ochotu léčit se a absolvoval trénink samostatného života ještě předtím, než je mu bydlení poskytnuto. V těchto typech služeb pro osoby bez domova přichází bydlení na řadu jako **poslední**.

Bydlení především poskytuje lidem bez domova vysokou míru možnosti volby a kontroly. Klienti Bydlení především jsou aktivně povzbuzováni k minimalizaci újmy způsobené užíváním drog a alkoholu (přístup harm reduction) a také k léčení, není to však od nich vyžadováno. Jiné programy pro osoby bez domova, jako například víceúrovňové (prostupné) systémy, často vyžadují, aby klienti docházeli na léčení a vyvarovali se alkoholu a drog ještě před tím, než je jim bydlení poskytnuto. V těchto případech mohou být tyto osoby vystěhovány z bytu, pokud nedodržují podmínky léčby nebo pokračují v konzumaci drog či alkoholu.

Výzkumy v USA, Kanadě a Evropě ukazují, že Bydlení především všeobecně ukončuje bezdomovectví u nejméně osmi lidí z deseti¹. Byl také prokázán úspěch napříč různými skupinami lidí bez domova. Bydlení především funguje velmi dobře u osob, které nejsou dobře integrovány ve společnosti po dlouhodobém či opakovaném bezdomovectví, dále u lidí s vážným duševním onemocněním a/nebo problémy s drogami a alkoholem a také u osob ve špatném zdravotním stavu.

Program Bydlení především v Evropě může být definován na základě následujících osmi základních principů. Tyto základní principy jsou úzce založeny na principech navržených Dr. Samem Tsemberisem, který vytvořil koncept Bydlení především v New Yorku na začátku devadesátých let². Tyto principy byly definovány po konzultaci s Dr. Tsemberisem a poradním výborem této příručky.

1 Založeno na přehledu výzkumných zjištění, viz: Pleace, N. a Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/the-case-for-housing-first-in-the-european-union-a-critical-evaluation-of-concerns-about-effectiveness/>

Údaj odkazuje k lidem dříve postrádajícím domov ubytovaným na nejméně jeden rok službou Bydlení především (pro více detailů viz výsledky Bydlení především dále v této kapitole).

2 Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.

Osm základních principů



Bydlení je lidské právo



Možnost volby a kontroly ze strany uživatelů služeb



Oddělení bydlení a podpory



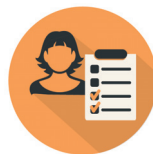
Zaměření na zotavení



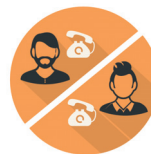
Harm reduction



Aktivní zapojení bez donucení



Individuální plánování



Flexibilní podpora na tak dlouho, jak je potřeba

V rámci těchto základních principů je program Bydlení především zaměřen na škálu priorit ve službách, které zahrnují pomoc s udržení vhodného domova a se zlepšením zdravotního stavu, životní spokojenosti a sociální integrace. Účelem Bydlení především je poskytnout možnost léčby a pomoc s integrací do komunity. Existuje také možnost posílení sociálních funkcí a využít možností přinášejících naplnění, jako například umělecky založené aktivity, vzdělávání, školení a placená práce.

1.2 Historie Bydlení především

Jak již bylo řečeno, přístup Bydlení především vyvinul Dr. Sam Tsemberis z organizace Pathways to Housing v New Yorku na začátku devadesátých let³. **Původně se jednalo o program pomoci lidem s duševním onemocněním, kteří žijí na ulici** a z nichž mnozí bývají často hospitalizováni na psychiatrických odděleních. Cílová skupina programu Bydlení především se postupně rozrostla o osoby dlouho postrádající domov a osoby ohrožené ztrátou domova, které byly propuštěny z psychiatrických nemocnic či z vězení. S určitou úpravou podpůrných služeb je nyní Bydlení především v Severní Americe využíváno také rodinami a mladými lidmi.

Před realizací Bydlení především bylo v Severní Americe stálé bydlení s podporou nabízeno pouze těm lidem bez domova, kteří předtím absolvovali řadu dalších kroků, počínaje léčbou a abstinencí. Každý stupeň v tomto „vícestupňovém systému“ měl dotyčného připravit pro samostatný život ve vlastním domově. Po absolvování všech stupňů byl jedinec s duševním onemocněním, jenž byl dříve bez domova, připraven na zabydlení, jelikož byl „trénován“ k nezávislému životu. Tyto typy služeb jsou někdy nazývány jako „vícestupňový systém“ (angl. staircase system, v češtině se hovoří nejčastěji o tzv. prostupném bydlení), „lineární pobytová péče“ nebo „přístupy zaměřené na péči“.

Tyto vícestupňové (prostupné) systémy a koncept „připravenosti na (samostatné) bydlení“ vznikly ze zavedené praxe v psychiatrických nemocnicích v USA, kde byly osoby s diagnózou vážného duševního onemocnění považovány za neschopné samostatného života a potřebující trvalý dohled a podporu.

3 Tamtéž

V osmdesátých letech začali mít odborníci na duševní zdraví pochybnosti týkající se efektivnosti služeb založených na předpokladech o vážných duševních onemocněních⁴. „Vícetupňový systém“ byl nicméně v Severní Americe pevně zaveden jako model pomoci osobám bez domova, které vyžadovaly vysokou míru podpory.

Vícetupňový systém pomoci lidem bez domova měl tři cíle:

- Přípravu lidí k bydlení ve vlastních domovech poté, co byli na ulici nebo propuštěni z nemocnic.
- Ujistění, že se dané osobě dostává péče a medikace pro jakékoli přetrvávající problémy s duševním zdravím.
- Ujistění, že se daná osoba vyvaruje jednání, které by mohlo ohrozit její zdraví, životní spokojenost a stabilitu bydlení, což se týká především užívání drog a alkoholu (abstinence).

Během devadesátých let začalo být jasné, že vícetupňový systém není příliš efektivní u osob s psychiatrickou diagnózou, především u těch, které trpí navíc problémy se závislostí⁵. Vyvstaly tři hlavní problémy:

- Klienti se v systému „zasekli“, protože nebyli vždy schopni splnit všechny požadované kroky.
- Klienti byli často vystěhováváni z přechodného i stálého bydlení kvůli přísným pravidlům, jako například požadavkům na absolutní abstinenci od drog a alkoholu a povinnost absolvovat psychiatrickou léčbu.
- Vyvstaly také pochybnosti, zda vícetupňový systém nenastavuje nedosažitelné normy ve formě nároků, které byly kladeny na lidi bez domova, tzn. že se od uživatelů služeb očekávalo, že se budou chovat lépe než ostatní lidé. Bylo od nich vyžadováno, aby se chovali spíše jako perfektní občané než běžní občané.

Služby „bydlení s podporou“, jež se vyvinuly v Severní Americe jako alternativa k vícetupňovému systému, zastávají odlišný přístup. Pacienti propuštěni z psychiatrických nemocnic okamžitě či velmi rychle získali klasické bydlení v běžných komunitách a dostalo se jim flexibilní pomoci a péče od mobilních týmů podpory v rámci klientských služeb tak, že klienti měli značnou možnost volby dalšího postupu. Podpora byla poskytována tak dlouho, jak bylo třeba.

Služby „bydlení s podporou“ v Severní Americe nevyžadovaly abstinenci od drog a alkoholu ani intenzivní léčbu jakožto podmínky pro poskytnutí bydlení. Bylo zjištěno, že pokud někdejší pacienti psychiatrických nemocnic budou mít větší možnost volby, pokud jde o další život, a k tomu se jim bude na vyžádání dostávat pomoci a podpory k pozitivním změnám, je to efektivnější než vícetupňový systém. **Tento model bydlení s podporou se stal základem pro program Bydlení především⁶.**

Nicméně lidí bez domova začalo v USA přibývat a jim poskytované služby často i nadále používaly vícetupňový (prostupný) model, jelikož ten stále odpovídal převládajícím službám v oblasti péče o duševní zdraví. Jelikož většina lidí na ulici, viditelně bez domova, byla považována za těžce duševně nemocné, zdálo se rozumné využívat tradiční postupy v rámci péče o duševní zdraví, které byly zároveň často používány v psychiatrických nemocnicích. Většina služeb pro osoby bez domova proto fungovala podle vícetupňového modelu. Také v Evropě byly vytvořeny služby pro lidi bez domova založené na tomto modelu, podle kterého bylo bydlení konečným cílem, spíše než aby bylo chápáno jako první krok k ukončení bezdomovectví.

4 Ridgway, P. a Zipple, A. M. (1990) The paradigm shift in residential services: From the linear continuum to supported housing approaches. *Psychosocial Rehabilitation Journal* 13, 11-31.

5 Ridgway, P. a Zipple, A. M. (1990) The paradigm shift in residential services: From the linear continuum to supported housing approaches *Psychosocial Rehabilitation Journal* 13, 11-31; Carling, P.J. (1990) Major Mental Illness, Housing, and Supports: The promise of community integration *American Psychologist* 45, 8, 969-975.

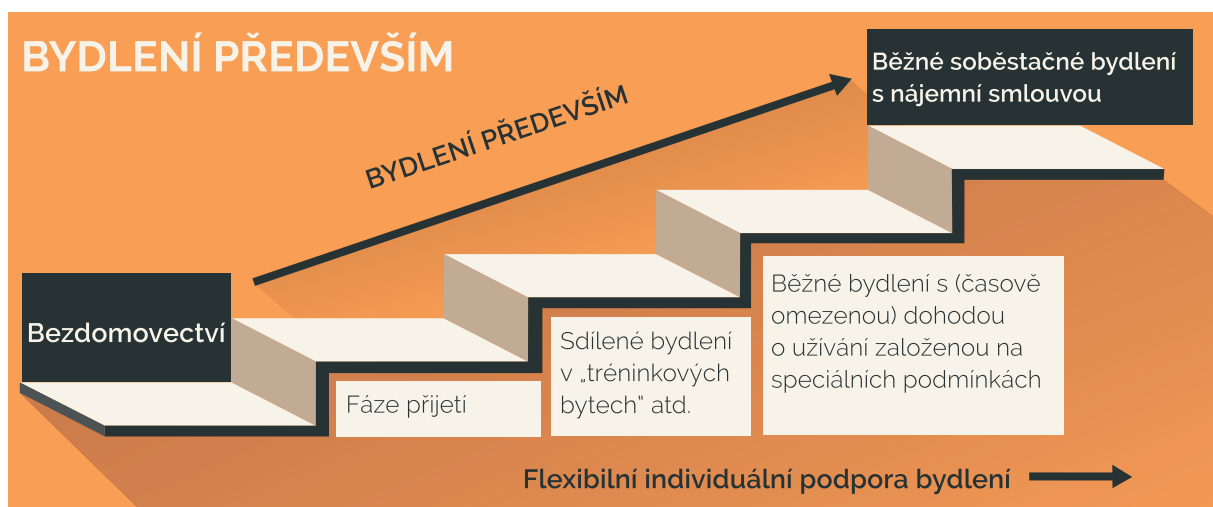
6 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden.

Výzkum služeb pro osoby bez domova založených na vícestupňovém (prostupném) modelu odhalil problémy, jež byly podobné problémům identifikovaným v případě vícestupňového modelu u služeb v oblasti péče o duševní zdraví⁷. Jedná se o tyto problémy:

- Lidé bez domova se „zasekli“ a nebyli schopni dokončit kroky potřebné k získání bydlení.
- Osoby bez domova vícestupňový systém opustily, neboť se jim nelíbila pravidla, nebo je nebyly schopny dodržovat.
- Vznikly obavy týkající se etiky některých služeb ve vícestupňovém systému, především těch, které měly tendenci pohlížet na bezdomovectví jako na důsledek charakterových vad a připisovat lidem bez domova vinu za jejich bezdomovectví.
- Vícestupňový systém by pro některé osoby bez domova mohl být příliš drsným prostředím.
- Náklady byly vysoké, ale efektivnost vícestupňového systému byla často omezená.

Bydlení především bylo vystavěno na modelu bydlení s podporou, jak bylo již navrženo Dr. Samem Tsemberisem v New Yorku, a soustředilo se na lidi bez domova s vážným duševním onemocněním⁸. Bydlení bylo poskytováno jako první, ne jako ve vícestupňovém modelu, kde přicházelo na řadu jako poslední. **Bydlení především nabídlo rychlý přístup ke stálému domovu v komunitě v kombinaci s mobilní podporou, která spočívala v návštěvách klientů v jejich vlastních domovech. Neexistovaly žádné požadavky na vyvarování se konzumace alkoholu nebo drog a žádné požadavky na akceptování podpory výměnou za bydlení.** Nikdo nebyl vystěhován, i když nepřestal užívat drogy či alkohol nebo když odmítl dodržovat podmínky léčby. Pokud chování osoby nebo potřeba podpory vyústily ve ztrátu bydlení, Bydlení především jim pomohlo najít jiné a poté pokračovalo s podporou na tak dlouhou dobu, jak bylo nutné.

Než aby byl nucen podstupovat léčbu či plnit řadu kroků k dosažení bydlení, klient programu Bydlení především tyto „kroky“ přeskakuje a rovnou získává bydlení. Poté je poskytnuta mobilní podpora, aby pomohla uživatelům Bydlení především v udržení jejich bydlení a ve zlepšování jejich zdravotního stavu, životní spokojenosti a sociální integrace v rámci služeb nastavených tak, že umožňují klientovi vysokou míru kontroly a volby (Graf 1).



Graf 1: Shrnutí rozdílů mezi Bydlení především a vícestupňovým systémem⁹

7 Sahlin, I. (2005) The Staircase of Transition: Survival through Failure *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 18(2), 115-136.. Sahlin, I. a Busch-Geertsema, V (2005) The Role of Hostels and Temporary Accommodation. Dostupné z: http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/The-role-of-Hostels-And-Temporary-Accommodation-ejh_vol1_article3.pdf
 Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government. Dostupné z: <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

8 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' in I. Gould Ellen a B. O'Flaherty (eds.) *How to House the Homeless* Russell Sage Foundation: New York.

9 Tsemberis, S. a Henwood, B. (2013) Housing First: Homelessness, Recovery and Community Integration. In V. Vandiver (ed.) *Best Practices in Community Mental Health: A Pocket Guide*, pp. 132-150. NY Oxford University Press

Na konci devadesátých let prokázal přelomový americký výzkum vedený Dennisem P. Culhanem a jeho kolegy, že existuje **malá skupina lidí s velmi vysokou potřebou podpory, která dlouhodobě či opakovaně využívá služby pro lidi bez domova, ale její bezdomovectví není nikdy vyřešeno**¹⁰. Jak se ukázalo, vícestupňový systém nepřispěl k ukončení tohoto dlouhodobého („chronického“ a „opakovaného“) bezdomovectví¹¹, což vedlo i ke zhoršování zdraví a životní spokojenosti lidí využívajících tyto služby¹². Bydlení především, které podle výsledků výzkumu v New Yorku fungovalo, mohlo naopak ukončit dlouhodobé bezdomovectví mnohem rychleji než vícestupňový systém¹³. **Na základě srovnávacích výzkumů, které prokázaly efektivitu konceptu Bydlení především v porovnání s jinými službami pro osoby bez domova, se tento koncept začal napříč USA používat stále častěji, a dokonce zaujal i federální orgány.**

Důležitý **byl také ekonomický aspekt programu Bydlení především, kdy je kladen důraz na relativně vysoké náklady spojené s častou hospitalizací osob dlouhodobě bez domova.** Lidé dlouhodobě postrádající domov často využívají záchrannou službu, jsou v častém kontaktu se službou pro duševní zdraví a také jsou často v kontaktu s orgány činnými v trestním řízení. Jelikož v mnoha případech vícestupňové systémy neřeší dlouhodobé bezdomovectví, začalo se hovořit o jejich neúspěšnosti, především proto, že už samy o sobě jsou relativně nákladné.

Výzkum ukazoval, že Bydlení především by mohlo potenciálně dosáhnout značně lepších výsledků, jelikož vykazovalo nižší výdaje než vícestupňový systém¹⁴. Pro srovnání, Bydlení především stojí o dost méně než jiné služby. Údaje Pathways to Housing hovoří o 57 dolarech na program za noc oproti 77 dolarům za místo v noclehárně (zhruba 52 euro proti 70, údaje z roku 2012)¹⁵. V Londýně roku 2013 byly zaznamenány náklady Bydlení především v přibližné výši 9600 liber (13 500 euro) za osobu a rok (tato částka nezahrnuje nájem). To bylo srovnáno s náklady za noclehárnu, které jsou o 1000 liber za rok **vyšší**, respektive s náklady o 8000 liber vyššími za místo ve vícestupňovém systému pro osoby s vysokou mírou využití služeb (tyto částky nezahrnují nájem). To představovalo roční úsporu zhruba odpovídající 1400 euro a 11 250 euro (údaje z roku 2013)¹⁶.

Bylo také zjištěno, že ukončením bezdomovectví mezi lidmi s vysokou potřebou podpory může program Bydlení především potenciálně ušetřit peníze na další služby, jako například psychiatrickou léčbu či záchrannou službu, i orgány činné v trestním řízení. To proto, že lidé bez domova s velmi vysokou potřebou podpory, pokud byli ubytováni s příslušnou podporou, nevyhledávali tyto služby tak často, jako když byli na ulici, případně vůbec¹⁷. Lidé bez domova s vysokou potřebou podpory mohli najednou využít program Bydlení především, což spolu s velkou pravděpodobností ukončení jejich bezdomovectví mohlo být také výdajově efektivnější než alternativní služby pro osoby bez domova¹⁸.

10 Kuhn, R. a D.P. Culhane. "Applying Cluster Analysis to Test a Typology of Homelessness by Pattern of Shelter Utilization: Results from the Analysis of Administrative Data" Departmental Papers (SPP) (1998). Dostupné z: http://works.bepress.com/dennis_culhane/3

11 Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government. Dostupné z: <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

12 Culhane, D.P., Metraux, S., Byrne, T., Stino, M. a Bainbridge, J. "The Aging of Contemporary Homelessness" Contexts, in press (2013). Dostupné z: http://works.bepress.com/dennis_culhane/119

13 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' in I. Gould Ellen a B. O'Flaherty (eds) *How to House the Homeless* Russell Sage Foundation: New York; Padgett, D.K.; Heywood, B.F. a Tsemberis, S.J. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives* Oxford: Oxford University Press.

14 <http://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2008/substancemisuse.pdf>

15 Dostupné z: <https://pathwaystohousing.org/housing-first-model>

16 Pleace, N. a Bretherton, J. (2013) *Camden Housing First: A 'Housing First' Experiment in London* York: University of York. Dostupné z: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2013/Camden%20Housing%20First%20Final%20Report%20NM2.pdf>

17 Culhane, D.P. (2008) The Cost of Homelessness: A Perspective from the United States *European Journal of Homelessness* 2.1, 97-114. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/The-cost-of-Homelessness-A-perspective-from-the-United-States.pdf>

Pleace, N.; Baptista, I.; Benjaminsen, L. a Busch-Geertsema, V. (2013) The Costs of Homelessness in Europe: An Assessment of the Current Evidence Base Brussels: FEANTSA. Dostupné z: http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/feantsa-studies_03_web-Cost-of-Homelessness.pdf

18 Pleace, N. a Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 viz výše

1.3 Program Bydlení především v Evropě

Využívání Bydlení především v Evropě bylo inspirováno výsledky výzkumu v Severní Americe. Ze začátku byly zdrojem inspirace služby vyvinuté v New Yorku¹⁹, poté další služby v rámci Bydlení především z USA²⁰. V poslední době dominují evropskému diskursu některé velmi úspěšné výsledky z kanadského programu At Home/Chez Soi Housing First, což je randomizované kontrolní testování (RCT) zahrnující 2200 lidí bez domova, kdy byl program Bydlení především porovnán s jinými službami pro osoby bez domova²¹ (viz kapitolu 5).

Výsledky **výzkumu projektu Housing first Europe** vedeného Volkerem Busch-Geertsemou v rámci Evropy jako první potvrdily, že Bydlení především by mohlo uspět v evropských zemích²². Rozsáhlá randomizovaná kontrolovaná studie jako součást francouzského programu Un Chez-Soi d'abord Housing First vedeného projektem DIHAL vygeneruje systematická data týkající se efektivnosti programu Bydlení především napříč čtyřmi městy ve Francii v roce 2016²³. Řada observačních studií, které se věnují Bydlení především, ale neporovnávají ho s jinými službami pro osoby bez domova, zaznamenala také velmi pozitivní výsledky z Dánska²⁴, Finska²⁵, Nizozemska²⁶, Portugalska²⁷, Španělska²⁸ a Velké Británie²⁹. Všeobecně tyto výsledky ukazují, že:

- o V Evropě je Bydlení především všeobecně efektivnější než vícestupňový model v ukončování bezdomovectví mezi lidmi s vysokou potřebou podpory, včetně lidí zažívajících dlouhodobé či opakované bezdomovectví.
- o Bydlení především může být úspornější než vícestupňový systém, jelikož je schopné ukončit bezdomovectví efektivněji. Úspornější koncept Bydlení především může rovněž šetřit náklady na jiné související služby, například lékařské ambulance nebo psychiatrickou péči, jakož i předcházet dlouhým a neproduktivním pobytům v jiných formách zařízení pro osoby bez domova a zmírňovat četnost kontaktu s orgány činnými v trestním řízení.
- o Bydlení především se zaměřuje na některé problematické etické a humanitární aspekty spojené s provozováním jiných služeb v rámci vícestupňového systému³⁰.


-
- 19 Padgett, D.K.; Heywood, B.F. a Tsemberis, S.J. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives* Oxford: Oxford University Press.
- 20 Pearson, C.L., Locke, G., Montgomery, A.E. a Buron, L. (2007) *The Applicability of Housing First Models to Homeless Persons with a Severe Mental Illness* US Department of Housing and Urban Development: Washington DC. Dostupné z: <https://www.huduser.gov/portal/publications/hsgfirst.pdf>
- 21 Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., McNaughton, E., Streiner, D. a Aubry, T. (2014) *National At Home/Chez Soi Final Report* Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. Dostupné z: http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf
- 22 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report*. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>
- 23 Tinland, A., Fortanier, C., Girard, V., Laval, C., Videau, B., Rhenter, P., Greacen, T., Falissard, B., Apostolidis, T., Lancon, C., Boyer, L. a Auquier, P. (2013) Evaluation of the Housing First program in patients with severe mental disorders in France: study protocol for a randomized controlled trial *Trials*, 14, p. 309
- 24 Benjaminsen, L. (2013). Policy Review Up-date: Results from the Housing First-based Danish Homelessness Strategy. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 109-131. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/?p=4906>
- 25 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. a Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment. Dostupné z: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>
- 26 Wewerinke, D., Al Shamma, S. a Wolf, J. (2013) *Housing First Europe. Local Evaluation Report Amsterdam* Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-europe-local-evaluation-report-amsterdam>
- 27 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. a Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-an-ecological-approach-to-promoting-community-integration/>
- 28 https://www.raisfundacion.org/sites/default/files/rais/noticias/infografia_habitat_DEF_A3.pdf
https://raisfundacion.org/es/informate/noticias_y_eventos/jornada-internacional-h-bitat
https://issuu.com/rais_fundacion/docs/presentaciones_habitathf_web?e=5650917/30872088
- 29 Bretherton, J. a Pleace, N. (2015) Housing First in England: An Evaluation of Nine Services. Dostupné z: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>
- 30 Sahlin, I. a Busch-Geertsema, V. (2005) The Role of Hostels and Temporary Accommodation. Viz výše.



V roce 2016 nabýval koncept Bydlení především v Evropě na důležitosti. V některých případech byl nedílnou součástí komplexních strategií řešení bezdomovectví, v jiných případech bylo vše ještě na úrovni experimentů. Země, kde byl koncept Bydlení především využíván, zahrnují:


- o **Rakousko**
- o **Belgii**
- o **Dánsko**
- o **Finsko**
- o **Francii**
- o **Irsko**
- o **Itálii**
- o **Nizozemsko**
- o **Norsko**
- o **Portugalsko**
- o **Španělsko**
- o **Švédsko**
- o **Velkou Británii**





Bydlení především bylo úspěšně vyzkoušeno ve  Vídni³¹. V  Belgii bylo v roce 2015 testováno devět projektů Bydlení především se 150 lidmi bez domova s vysokou potřebou podpory využívajících Bydlení především. Program je evaluován vzhledem k jeho možné širší uplatnitelnosti³² (viz přílohu).

První fázi  dánské strategie řešení bezdomovectví z let 2009–2013 byl jeden z prvních rozsáhlých programů Bydlení především v Evropě a poskytl bydlení více než 1000 lidí³³. Shrnutí dánskému programu je uvedeno v příloze.

 Finsko široce využilo Bydlení především v rámci národní strategie odstranění a prevence bezdomovectví³⁴. Absolutního a relativního snížení dlouhodobého bezdomovectví bylo dosaženo užitím kombinace různých modelů bydlení v rámci Bydlení především, včetně kongregovaného a rozptýleného bydlení (viz kapitulu 3 a kapitulu 4)³⁵. Příklad služeb poskytovaných v rámci finského modelu Bydlení především je popsán v příloze. Počáteční výsledky z  francouzského pilotního programu Un Chez Soi d'abord Housing First jsou pozitivní³⁶. Aktuální programy jsou naplánovány až do roku 2017. Od roku 2018 bude program rozšířen (viz přílohu).

V  Itálii spolupracovali roku 2015 poskytovatelé služeb osobám bez domova a akademici, aby vytvořili italskou síť Bydlení především³⁷ a konfederaci organizací poskytujících nebo zainteresovaných v Bydlení především. Italské Bydlení především mělo 51 členů v 10 italských regionech, ze kterých 35 disponovalo operačními projekty v roce 2015. Dva italské příklady služeb Bydlení především jsou představeny v příloze.

V letech 2014 fungovalo 17 služeb pro osoby bez domova v rámci  Nizozemska. V Amsterdamu od roku 2006³⁸ úspěšně fungoval projekt Discus Housing First. V  Portugalsku³⁹ byl zlomovým projektem

31 http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf

32 <http://www.housingfirstbelgium.be>

33 Benjaminsen, L. (2013). Policy Review Up-date: Results from the Housing First-based Danish Homelessness Strategy. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 109-131. *Viz výše.*

34 <http://www.housingfirst.fi/>


35 Pleace, N.; Culhane, D.P.; Granfelt, R. a Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review Helsinki: Ministry of the Environment*. Dostupné z: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>


36 <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

37 <http://www.housingfirstitalia.org/en/>


38 Wewerinke, D., Al Shamma, S. a Wolf, J. (2013) *Housing First Europe Local Evaluation Report Amsterdam*. *Viz výše.*


39 <http://www.aeips.pt>



v rámci zavádění Bydlení především lisabonský projekt Casas Primeiro⁴⁰. Shrnutí Casas Primeiro je představeno v příloze. Ve  Španělsku začala fungovat první služba Bydlení především, pod názvem HÁBITAT v květnu 2014, a to v Madridu, Barceloně a Malaze⁴¹. Projekt HÁBITAT byl podrobně vyhodnocen a Bydlení především se nyní stalo ve Španělsku součástí širší strategie pomoci osobám bez domova⁴² (viz přílohu).

V  Norsku se využití projektu Bydlení především rozšířilo poměrně rychle, a to ze 12 služeb se 135 uživateli služeb v prosinci 2014 na 16 služeb s celkově 237 uživateli služeb v červenci 2015⁴³. V Norsku je Bydlení především jednou z řady služeb používaných v rámci integrované strategie eliminace bezdomovectví (viz přílohu).

V  Polsku se konala odborná konference k Bydlení především v únoru 2016⁴⁴ ve Varšavě. Propagace Bydlení především je prováděna na základě advokacie projektu založeného na výzkumných zjištěních.

Ve  Švédsku aktivně propagovala koncept Bydlení především univerzita ve městě Lund za pomoci poskytovatelů služeb osobám bez domova a zákonodárců. Roku 2009 hostila univerzita národní konferenci Bydlení především. Radnice dvou měst, Stockholmu a Helsingborgu, zavedly služby Bydlení především záhy poté, jako přímý výsledek této konference. Od té doby představilo služby Bydlení především dalších 11 měst. Zdá se, že Bydlení především se rozšířilo ve Švédsku ještě více, jelikož služby Bydlení především svým občanům poskytuje už 94 měst (dle jednoho z „otevřených porovnání“ provedeného tamní Národní radou pro zdravotnictví a sociální péči). Tyto dlouhodobé iniciativy se vyvinuly na místní úrovni jakožto výsledek celonárodní politiky⁴⁵ (viz přílohu).

Ve  Velké Británii byl první úspěšný experiment s Bydlením především spuštěn ve formě projektu Turning Point ve Skotsku⁴⁶. Observační vyhodnocení provedené během let 2014–2015 také ukázalo, že už rané experimenty s Bydlením především v Anglii byly úspěšné⁴⁷, ačkoliv (stejně jako ve Švédsku) se vývoj odehrával často na místní úrovni. V Anglii tehdy ještě neexistovala celonárodní politika Bydlení především (až do začátku roku 2016), nicméně anglická federace organizací pomáhajících osobám bez domova (Homeless Link) představila koncept Housing First England k propagaci programu Bydlení především v zemi. Navíc velšská vláda doporučila využití Bydlení především v prováděcích dokumentech k nedávno novelizovaným zákonům o bezdomovectví z roku 2015 (viz přílohu).

Na přelomu let 2015 a 2016 byl koncept Bydlení především v některých zemích střední a východní Evropy stále ve vývojové fázi. Experimenty s Bydlením především se uskutečnily v  České republice a  Maďarsku.

40 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. a Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29–56. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-an-ecological-approach-to-promoting-community-integration/>

41 https://raisfundacion.org/es/que_hacemos/habitat

42 <http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/ENIPSH.pdf>

43 Zdroj: Norwegian State Housing Bank.

44 <http://www.czynajpierwmieszkanie.pl/en/>

45 Pro více informací navštivte: <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first>

46 <http://www.turningpointscotland.com/what-we-do/homelessness/glasgow-housing-first/>

47 Bretherton, J. a Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services*. Dostupné z: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

1.4 Výsledky Bydlení především

1.4.1 Ukončování bezdomovectví lidí s vysokou potřebou podpory

Služby Bydlení především jsou velmi úspěšné v ukončování bezdomovectví lidí s vysokou potřebou podpory. Ve většině případů vyřeší evropské programy Bydlení především bezdomovectví u nejméně osmi lidí z deseti⁴⁸.

- o V roce 2013 zaznamenal projekt Housing first Europe, že **97 %** lidí bez domova a ve velké nouzi, kteří využívali službu Discus Housing First v Amsterdamu, stále užívalo přidělené bydlení po 12 měsících v této službě. V Kodani byl celkový výsledek **94 %**, přičemž obdobné výsledky vykázala i služba Turning Point Housing First v Glasgowu (**92 %**). Služba Casas Primeiro Housing First v Lisabonu zaznamenala výsledek **79 %**⁴⁹.
- o Francouzský program Un Chez-Soi d'abord Housing First vykázal průběžné výsledky na konci roku 2013, které ukazovaly, že **80 %** ze 172 lidí bez domova využívajících služby Bydlení především ve čtyřech městských pilotních zařízeních si udrželo bydlení na 13 měsíců⁵⁰.
- o Počáteční výsledky ze španělského programu HÁBITAT Housing First na konci roku 2015 ukázaly vysokou úroveň udržení bydlení⁵¹.
- o Finsko zaznamenalo pokles počtu osob postižených dlouhodobým bezdomovectvím díky zavedení národní strategie zaměřené na využití Bydlení především s cílem ukončení dlouhodobého bezdomovectví. V roce 2008 bylo v deseti největších městech dlouhodobě bez domova 2931 lidí. Toto číslo kleslo na 2192 na konci roku 2013, což znamená snížení o **25 %**. Počty lidí dlouhodobě bez domova během stejného období poklesly ze **45 %** na **36 %** celkové populace bez domova⁵².
- o V roce 2015 vyplynulo z observačního hodnocení programu Bydlení především provedeného v Anglii, že si v pěti službách Bydlení především **74 %** lidí bez domova udrželo bydlení na nejméně 12 měsíců⁵³.
- o V roce 2015 zaznamenala služba Bydlení především ve Vídni, že ze všech uživatelů služeb, se kterými program pracoval během dvouletého období, **98 %** stále obývalo své byty⁵⁴.

Míra úspěšnosti projektu v Evropě je srovnatelná nebo přesahuje výsledky dosažené v Severní Americe. Americké studie zaznamenaly míru udržení bydlení mezi 80 % a 88 %⁵⁵. Z nedávného hodnocení kanadského programu At Home/Chez Soi vyplynulo, že klienti Bydlení především tráví 73 % svého času stabilně zabydlení až na dobu přesahující dva roky, oproti 32 % těch, kteří využívají jiné služby pro osoby bez domova⁵⁶.

48 Pleace, N. a Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/the-case-for-housing-first-in-the-european-union-a-critical-evaluation-of-concerns-about-effectiveness/>

49 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report*. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>

50 <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

51 https://www.raisfundacion.org/sites/default/files/rais/noticias/infografia_habitat_DEF_A3.pdf

52 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. a Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment. Dostupné z: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

53 Bretherton, J. a Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services*. Dostupné z: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

54 Neunerhaus (2015) *Housing First Pilot Project Report*. Dostupné z: http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf

55 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' in I. Gould Ellen a B. O'Flaherty (eds) *How to House the Homeless* Russell Sage Foundation: New York.

56 Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., MacNaughton, E., Streiner, D. a Aubry, T. (2014) *National At Home/Chez Soi Final Report* Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. Dostupné z: http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf

Z vyhodnocení výsledků na mezinárodní úrovni provedeného v roce 2008 vyplynulo, že 40 % až 60 % lidí bez domova s vysokou potřebou podpory opouštělo nebo bylo vyřazeno z programu založeného na vícestupňovém systému ještě před tím, než jim bylo poskytnuto bydlení. To byl velký rozdíl oproti službám Bydlení především, které obvykle udržovaly 80 % a více svých klientů zabydlených po dobu nejméně jednoho roku⁵⁷.

Jak bylo již řečeno, Bydlení především je velmi úspěšné v ukončování bezdomovectví mezi lidmi bez domova s vysokou potřebou podpory. Avšak existují lidé, obvykle mezi 5–20 % klientů, kterým Bydlení především není schopné poskytnout a zajistit udržitelné opuštění situace bezdomovectví.

1.4.2 Zdraví a životní spokojenost

Bydlení především může sehrát zásadní úlohu ve zlepšování zdraví a životní spokojenosti lidí bez domova s vysokou potřebou podpory:

- o V roce 2013 vyplynulo z výzkumného projektu Housing first Europe, že 70 % uživatelů služeb Bydlení především v Amsterdamu omezilo užívání drog, 89 % potvrdilo zlepšení kvality života a 70 % zlepšení svého duševního zdraví. Pozitivní výsledky měla rovněž služba Turning Point v Glasgow, kde se užívání drog/alkoholu ve většině případů přestalo zvyšovat, případně se snížilo. Osmdesát procent klientů Casas Primeiro v Lisabonu uvedlo úbytek stresu. Výsledky vykazované dánským projektem Bydlení především nebyly tak jednoznačné, každopádně zahrnují zlepšení v souvislosti s konzumací alkoholu (32 %), zlepšení duševního zdraví (25 %) a fyzické kondice (28 %)⁵⁸.
- o V roce 2015 ukázaly průběžné výsledky výzkumného projektu francouzského programu Un Chez-Soi d'abord Housing First⁵⁹, že během šestiměsíčního období před zařazením do programu Bydlení především strávili lidé bez domova průměrně 18,3 noci v nemocnicích. Pokud tito lidé využívali po 12 měsících program Housing First, čas strávený v nemocnicích se v posledních šesti měsících snížil průměrně na 8,8 noci. Kontakty s nemocnicemi a četnost hospitalizace se značně snížily.
- o V roce 2015 z hodnocení Bydlení především v Anglii vyplynulo, že 63 % uživatelů služeb deklarovalo zlepšení tělesného zdravotního stavu a 66 % uživatelů služeb deklarovalo zlepšení duševního stavu spolu s mírným zlepšením týkajícím se užívání drog a alkoholu⁶⁰.

Jak se ukázalo v případě Bydlení především v Evropě i v Severní Americe, jeho výsledkem je zlepšení zdravotního stavu i životních podmínek klientů. Výsledky mohou být různé – ne všem klientům Bydlení především se zlepšil zdravotní stav a životní spokojenost, – ale Bydlení především je každopádně schopné generovat pozitivní změny u mnoha lidí, kteří tuto službu využívají⁶¹.

57 Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government. Dostupné z: <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

58 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report*. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>

Estecahandy P. A "Housing First" Trial in France. Dostupné z: <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

59 Tinland, A. a Psarra, C. (2015) Housing First: Lessons from France presentation at the IGH *Homelessness in a Global Landscape* conference, Chicago, June 2015

60 Bretherton, J. a Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services*. Dostupné z: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

61 Pleace, N. a Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review*. Brussels: DIHAL/FEANTSA. Dostupné z: http://www.housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

Johnson, G., Parkinson, S. a Parsell, C. (2012) *Policy shift or program drift? Implementing Housing First in Australia* AHURI Final Report No. 184. Dostupné z: http://www.ahuri.edu.au/_data/assets/pdf_file/0012/2064/AHURI_Final_Report_No184_Policy_shift_or_program_drift_Implementing_Housing_First_in_Australia.pdf

1.4.3 Sociální integrace

Sociální integrace má tři hlavní elementy:

- *Sociální podpora*, kde je klíčovým prvkem pocit jedince, že je doceněn svým okolím, a která je založena na úctě k němu (*esteem support*); pomoc s pochopením a zvládnutím života se nazývá *informační opora*; *sociální společenství* (trávení času s ostatními) a praktická či *instrumentální podpora*⁶².
- *Komunitní integrace*, kterou není snadné přesně definovat, ale kde jde převážně o pozitivně nastavené a oboustranně výhodné vztahy mezi klienty Bydlení především a jejich sousedy. V širším slova smyslu jde v komunitní integraci také o to, že osoba bez domova není *stigmatizována* svým okolím⁶³. Bydlení především může klientům pomoci s jejich dosud nepoznanými rolami v komunitě, tzn. nastavením dobrých sousedských vztahů.
- *Ekonomická integrace*, která může znamenat placenou práci, ale také sociálně produktivní nebo přínosné aktivity, od účasti v uměleckých aktivitách po neformální a formální vzdělávání, trénink a hledání zaměstnání.

Klíčovým cílem Bydlení především (viz kapitolu 3 a kapitolu 4) je podporovat sociální integraci v komunitě. Bydlení představuje základy, na nichž má projekt Bydlení především stavět, chce-li pomáhat klientům v rámci sociální podpory, komunitní a ekonomické integrace, což následně vede ke zlepšení kvality života. Kvalitní sociální podpora, jakož i životní styl zahrnující pozitivní kontakty s okolím a strukturovanou a smysluplnou existenci, jež pak prokazatelně vedou ke zlepšení zdraví a životní spokojenosti⁶⁴.

- Z projektu Casas Primeiro Housing First v Lisabonu vyplynulo, že téměř polovina uživatelů služby Bydlení především se začala setkávat s lidmi v kavárnách za účelem socializace, 71 % se ve svém sousedství „cítilo jako doma“ a 56 % se cítilo být součástí komunity⁶⁵.
- Nedávné vyhodnocení projektu Bydlení především v Anglii ukázalo, že ze 60 uživatelů služeb Bydlení především 25 % uvádělo pravidelný kontakt s rodinou před zařazením do programu Bydlení především. Toto číslo vzrostlo na 50 % po zařazení do programu. Před využitím Bydlení především bylo 78 % lidí zapojeno do nepřístojného chování, jako například požívání alkoholu na ulici. Po započetí spolupráce s Bydlením především tato hodnota klesla na 53 %⁶⁶.
- Existuje kvalitativní výzkum z Evropy i Severní Ameriky, který prokazuje, že lidé užívající služby Bydlení především mohou mít vyšší pocit bezpečí a sounáležitosti ve svých životech, než tomu bylo v době, kdy o bydlení přišli. Tento aspekt Bydlení především, kdy dochází ke zvýšení pocitu bezpečí v každodenním životě, se označuje termínem *ontologické bezpečí*⁶⁷.

Důkazů o tom, že Bydlení především může pomoci lidem bez domova s vysokou potřebou podpory se získáním placené práce, v Evropě a Severní Americe mnoho neexistuje. Je třeba uvést, že klienti Bydlení především často čelí mnoha překážkám v oblasti zaměstnanosti. Bydlení především je navrženo k dosažení zlepšení zdravotního stavu, životní spokojenosti a sociální integrace. Není a nemá být zázračným lékem nebo všelékem, který by odstranil všechny negativní důsledky bezdomovectví. Projekt Bydlení především úspěšně ukončuje bezdomovectví, a to samo o sobě vytváří situaci značně odlišnou od mnohých jinak existujících rizik týkajících se zdraví, životní spokojenosti a sociální integrace, které jsou spojeny s bezdomovectvím.

62 Cohen, S. a Wills, T. (1985) Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.

63 Pleace, N. a Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review*.

64 Tamtéž.

65 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. a Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/Housing-First-An-Ecological-Approach.pdf>

66 Bretherton, J. a Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services*. Dostupné z: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

67 Padgett, D. K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social science & medicine*, 64(9), 1925-1936, p. 1934.

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

KAPITOLA 2



Základní principy
Bydlení především

Základní principy Bydlení především

Všechny služby v rámci programu Bydlení především jsou založeny na modelu Pathways navrženém Dr. Samem Tsemberisem v New Yorku začátkem devadesátých let⁶⁸. **Základní principy Bydlení především v Evropě přímo vycházejí z Pathways modelu.** Mezi evropskými zeměmi a Severní Amerikou, a dokonce mezi jednotlivými evropskými zeměmi však existuje mnoho rozdílů. To znamená, že základní principy Bydlení především v Evropě neodrážejí přesně ty, které pocházejí z modelu Pathways. **Osm základních principů konceptu Bydlení především v Evropě vyvinutého za konzultace s poradním výborem pro tuto příručku,** jehož členem je také Dr. Sam Tsemberis, je popsáno níže:

Osm základních principů



Bydlení je lidské právo



Možnost volby a kontrola na straně klientů



Oddělení bydlení a podpory



Důraz na zotavení



Harm reduction



Aktivní zapojení bez donucení



Individuální plánování



Flexibilní podpora na tak dlouho, jak je potřeba

Tato kapitola příručky podrobně rozebírá osm základních principů konceptu Bydlení především v Evropě.

68 Tsemberis, S. (2010) Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Minnesota: Hazelden.

2.1 Bydlení je lidské právo



Výbor OSN pro hospodářská, sociální a kulturní práva stanovil právo na bydlení, podle kterého má jedinec právo žít v bezpečí, míru a důstojnosti⁶⁹.

To zahrnuje:

- **Právní jistotu** užívání bydlení, kde jde o právní ochranu před nuceným vystěhováním, šikanou ze strany pronajímatelů a jinými aspekty ohrožující stálé bydlení.
- **Finanční dostupnost**, v tom smyslu, že náklady na bydlení by neměly být tak vysoké, aby se jídlo, vzdělání a zdravotní péče staly nedostupnými.
- **Obyvatelnost**, což v podstatě znamená, že bydlení je v dobrém technickém stavu a poskytuje adekvátní přístřeší a místo k životu.
- **Vybavenost bytu**, kde jde především o infrastrukturu potřebnou pro použitelnost daného obydlí, tzn. sanitární zařízení, prostory k přípravě a vaření jídla, dřezy, úložné prostory, topení a osvětlení a možnosti likvidace odpadu.
- **Fyzickou dostupnost**, kterou se myslí, že bydlení by mělo být dostupné pro ty, kteří o něj žádají. V rámci možnosti musí být zajišťovány podmínky pro osoby s tělesným postižením nebo život omezující chorobou, aby mohly žít samostatně.
- **Umístění**, tzn. bydlení musí umožňovat přístup k potřebným službám. To zahrnuje vzdělávací, zdravotní, nákupní a jiné služby. Bydlení by také mělo být v dosahu pracovních příležitostí a možností občanské participace. Bydlení by se nemělo nacházet v prostředí ohrožující zdraví.
- **Kulturní adekvátnost**, tzn. bydlení by mělo lidem umožnit žít způsobem, který nenarušuje jejich kulturu. Tj. bydlení by mělo umožnit vyjádření kulturní identity.

Evropská typologie bezdomovectví (ETHOS) definuje „domov“ odlišným způsobem, a to s důrazem na fyzickou, sociální a právní oblast. Ve fyzické oblasti jde o dostupnost vlastního prostoru k bydlení, tj. vlastní vchod do vlastního domova, který je pod výlučnou kontrolou klienta; v sociální oblasti jde o prostor a soukromí, jež jsou potřebné pro normální osobní život osoby, páru či rodiny; v právní oblasti jde o mezinárodní definici práva na bydlení, tj. bydliště pod právní ochranou⁷⁰.

Bydlení především klade důraz na právo lidí bez domova na bydlení. Bydlení je poskytnuto spíše v *první* než *poslední* řadě a bez jakéhokoliv očekávání, že se osoba bez domova bude chovat určitým způsobem, bude podstupovat léčbu nebo se vyvaruje konzumace alkoholu či užívání drog předtím, než je jí poskytnuto bydlení. **Bydlení především nepracuje s předpokladem, že si lidé bez domova právo na bydlení musí zasloužit nebo že si musí zasloužit v zajištěném bydlení setrávat.**

Od klientů Bydlení především se očekává, že budou dodržovat podmínky svého pronájmu či užívání nemovitosti stejně jako jakýkoliv jiný nájemník, přičemž se jim dostává podpory, která to umožňuje. V rámci služeb Bydlení především se rovněž předpokládá, že klient bude v pravidelném kontaktu s terénním pracovníkem, například při každotýdenních schůzkách, které zahrnují kontrolu, zda nevyvstal nějaký problém s bydlením (viz kapitolu 3).

Bydlení nabízené v programu Bydlení především nepředstavuje dočasné ubytování. Bydlení především nabízí skutečný domov ve smyslu definic OSN a ETHOS.

69 <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Housing/toolkit/Pages/RighttoAdequateHousingToolkit.aspx>

70 Evropská typologie bezdomovectví. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/ETHOS-EN.pdf>



2.2 Možnost volby a kontroly pro uživatele služeb

Klíčový princip Bydlení především spočívá v tom, že lidem užívajícím tuto službu by mělo být nasloucháno a jejich názory by měly být respektovány. Osoba využívající program Bydlení především je schopna činit rozhodnutí o tom, jak žít a jaké podpůrné služby využívat.

Tento základní princip Bydlení především se zaměřuje na to, aby lidé bez domova dostali možnost rozhodovat o svých potřebách a jejich naplnění. V praxi toto znamená:

- Nelze předpokládat, že všichni lidé bez domova s vysokou potřebou podpory se budou vyznačovat stejným chováním a stejnými vlastnostmi. Jejich potřeby nemohou být efektivně naplněny pomocí standardního balíčku služeb, který nedává prostor žádným individuálním potřebám, vlastnostem, chování či zkušenostem.
- Nejlepším způsobem, jak porozumět potřebám osoby bez domova, je naslouchat jí a vnímat, jaký druh pomoci potřebuje.
- Aby mohlo Bydlení především efektivně naslouchat a reagovat na něčí potřeby a názory, musí respektovat silné stránky daného jedince a nezaměřovat se na omezení v negativním smyslu slova. V rámci služeb Bydlení především je nezbytné vyvarovat se poučování. Koncept Bydlení především nemůže fungovat na základě předpokladu, že jeho personál rozumí potřebám dané osoby lépe než osoba samotná.
- Soucit, vřelost a porozumění ze strany personálu Bydlení především jsou stejně důležité jako úcta během procesu, kdy je lidem bez domova umožněna volba té pravé kombinace podpůrných služeb.
- Bydlení především *aktivně podporuje* zapojení do potřebné léčby, včetně harm reduction způsobené konzumací drog a alkoholu a povzbuzení k léčbě duševních či tělesných potíží. Je také nabízena pomoc s integrací do komunity a ustavením a obnovou sociální podpory. Klient má situaci pod vlastní kontrolou, zatímco personál projektu Bydlení především jej aktivně informuje zvláště o možnostech, které se mu nabízejí v zájmu pozitivních změn (viz kapitolu 2.6).
- Podpora musí být flexibilní, tvůrčí a přizpůsobivá s ohledem na specifické požadavky klienta Bydlení především. Na jednu stranu může existovat řada jasně definovaných univerzálních procesů pro podporu Bydlení především (viz kapitolu 3), avšak je zároveň nezbytné reagovat na specifické potřeby jednotlivých klientů.
- Bydlení především se přizpůsobuje individuálním potřebám, kdy je kladen důraz na individuální silné stránky, namísto standardizovaného či omezeného souboru postupů. Uživatelům služby Bydlení především není nabízena pomoc, kterou ve skutečnosti nepotřebují. Tento postup vyžaduje uznání silných stránek, které jedinec již vykazuje či je časem může rozvinout.

V Bydlení především je sebeurčení pokládáno za počáteční bod rekonvalescence. Spolupráce na rozhodování mezi uživateli služby a poskytovateli služby představuje v modelu Bydlení především hlavní součást rekonvalescencí⁷¹. V americkém diskursu se občas používá termín „zákazník“ (consumer).

V Evropě za posledních 25 let roste důraz na sebeurčení uživatelů služeb v rámci sociální práce a zdravotnických služeb. S konceptem sebeurčení pracují také někteří poskytovatelé služeb pro osoby bez domova. Evropská praxe, jako například „důraz na jedinečnost“, se může úzce podobat konceptu sebeurčení v Bydlení především⁷².

“Důraz na jedinečnost znamená, že klient má maximální možnost volby a kontrolu nad tím, jaké veřejné služby využívá – což je posun od přístupu jeden produkt pro všechny' k produktu na míru, kde je zohledněno klientovo přání a kde jsou využity jeho silné stránky.”

71 Greenwood, R. M., Schaefer-McDaniel, N. J., Winkel, G. a Tsemberis, S. J. (2005). Decreasing psychiatric symptoms by increasing choice in services for adults with histories of homelessness. *American Journal of Community Psychology*, 36(3-4), 223-238.

72 <http://www.sitra.org/policy-good-practice/personalisation/>

V rámci projektu Bydlení především je nezbytné najít rovnováhu mezi klientovou potřebou činit vlastní rozhodnutí a vedením klienta, aby se mu dostávalo psychické podpory a podpory při nastoupení aktivní léčby. Smyslem Bydlení především je totiž zlepšování zdravotního stavu, životní spokojenosti a životních šancí každého klienta, což zvyšuje i šanci, že už o bydlení znovu nepřijde.

Všechny služby v rámci Bydlení především fungují na základě rovnováhy priorit. Nalezení rovnováhy spočívá v tom, že klient má na jednu stranu možnost volby a pocit, že má situaci pod svojí kontrolou, ale na druhou stranu se s klientem intenzivně pracuje v zájmu zlepšování jeho životní spokojenosti. Bydlení především zaručuje možnost volby, respektuje názory, podporuje individuální silné stránky a jeho cílem je porozumění i soucitění, ale také aktivní podpora léčby závislosti⁷³.

2.3 Oddělení bydlení a podpory



Bydlení především zajišťuje, že právo na bydlení, jeho získání a udržení není podmíněno požadavkem, aby klient nastoupil léčbu. Aspekty bydlení a podpory jsou tedy řešeny *odděleně*.

V praxi to znamená:

- Přístup k bydlení či nabídnutí bydlení v rámci projektu Bydlení především není podmíněno změnami v chování či podstoupením léčby. V praxi to znamená, že bydlení je nabízeno i v případě, kdy daná osoba nepřestává požívat alkohol, nepodstupuje psychiatrickou léčbu či odmítá jiné formy podpory.
- Udržení bydlení v rámci služby Bydlení především není podmíněno změnou chování nebo nastoupením léčby. Bydlení především poskytuje klientům podporu, aby dodržovali podmínky pronájmu stejně, jako se to požaduje od ostatních nájemníků. V rámci Bydlení především se rovněž vyžaduje pravidelný kontakt s pracovníky programu, což zahrnuje sledování podmínek pro udržení bydlení. Bydlení především však nevystěhovává klienty, kteří nezmění své chování nebo odmítají léčbu.
- Pokud je někdo vystěhován, pak obvykle pouze pronajmatelem v důsledku nedodržování podmínek nájmu. Program Bydlení především je navržen tak, aby jeho pracovníci našli pro vystěhovaného klienta jiné bydlení a nabídli mu podporu během celého procesu přestěhování. Služba podpory nabízená programem Bydlení především je nepřetržitá a není spojena s bydlením. To umožňuje službě Bydlení především zajistit kontinuitu podpory během změn bydliště nebo klinického stadia potíží tělesného nebo duševního charakteru.

Bydlení a léčba jsou odděleny i v jiném, pozitivním smyslu. Přestože Bydlení především nabízí podporu *tak dlouho, jak je třeba* (viz kapitolu 2.8), pokud osoba přeruší spolupráci s Bydlením především, zůstává nadále ve stávajícím bydlení. Pokud již klient nepotřebuje služby v rámci Bydlení především, *nemusí* se stěhovat.

Oproti jiným službám pro osoby bez domova je Bydlení především orientováno na klienta, ne jeho bydlení. Bydlení především se soustředí na člověka, nikoliv na místo.

73 Löffstrand, C. a Juhila, K. (2012) The Discourse of Consumer Choice in the Pathways Housing First Model *European Journal of Homelessness* 6(2), 47-68.

To znamená, že:

- Pokud se někdo rozhodne přestěhovat, služby podpory a péče Bydlení především zůstávají s klientem v kontaktu a nadále jej podporují v jeho novém domově.
- Pokud někdo ztratí domov, který získal pomocí Bydlení především, ať už kvůli vystěhování, či ho jednoduše opustí, služby podpory a péče Bydlení především s danou osobou zůstávají v kontaktu. Pokud klient Bydlení především ztratil svůj domov, pracovníci Bydlení především co nejdříve hledají nový.
- Pokud osoba nastupuje ústavní léčbu, služby podpory a péče Bydlení především s ní zůstávají v kontaktu. Například pokud osoba musí nastoupit do psychiatrické nemocnice, Bydlení především s ní zůstane v kontaktu a stará se o to, aby nepřišla o existující bydlení, či hledá nové bydlení k termínu opuštění nemocnice. Stejný postup platí v případě krátkodobého výkonu trestu.

Výzvou pro Bydlení především může být situace, kdy jsou poskytovány byty ve specializovaném kongregovaném či komunálním prostoru. To znamená, že bydlení je poskytováno v bytovém domě, který je určen pouze klientům Bydlení především. Zde je důležité zajistit, aby práva na bydlení, kterými osoba disponuje, byla stejná jako práva jakýchkoliv běžných nájemníků. To může teoreticky znamenat, že osoba může žít v činžovním domě určeném pro uživatele Bydlení především potom, co byla ukončena její spolupráce vzájemnou dohodou s týmem Bydlení především, nebo pokud se osoba rozhodla ukončit využívání služeb podpory a péče Bydlení především. Toto se může zdát extrémním příkladem, ale základní princip oddělení bydlení a léčby nemůže být porušen, pokud je služba založena na modelu Bydlení především. Tento přístup převzaly některé služby Bydlení především ve Finsku⁷⁴ (viz kapitolu 4).

Některé služby Bydlení především uživatelům bytové jednotky podnají. K tomu může docházet ze dvou důvodů. Zaprvé to poskytuje ujištění v rámci spolupráce s majiteli soukromých nemovitostí o právní odpovědnosti služby Bydlení především, a nikoli uživatele této služby, za poskytované bydlení. Zadruhé, pokud se objeví problém s bydlením, Bydlení především může rychle osobu vystěhovat a stejně tak rychle jí poskytnout jiné bydlení, jelikož daná osoba není nájemcem.

Tato opatření zahrnují značnou rovnováhu mezi zajištěním práva na bydlení a zároveň stanovením hranic tohoto práva na bydlení. Etické chování služby Bydlení především užívající tato opatření je zásadní, pokud má být správně dodržen základní princip oddělenosti bydlení a léčby. Některé britské služby Bydlení především okamžitě poskytují všem uživatelům Bydlení především plný pronájem a dávají jim stejná nájemní práva jako komukoliv jinému, kdo si pronajímá obecní či soukromé bydlení⁷⁵ (viz kapitolu 4).

2.4 Zaměření na zotavení

Služba s orientací na zotavení se zaměřuje na celkovou životní spokojenost (well-being) jednotlivce. To zahrnuje jeho fyzické i duševní zdraví, úroveň jeho sociální podpory (od partnera, rodiny či přátel) a míru jeho sociální integrace, tzn. zda je součástí komunity a podílí se aktivně na společenském dění. Podpora rekonvalescence může zahrnovat umožnění přístupu ke vzdělávání či pomoc s nalezením uspokojivých volnočasových aktivit. Zaměření na zotavení je něco mnohem širšího a ambicióznějšího než jen regulace užívání drog a alkoholu či podpora nastoupení léčby. Cílem je zajištění bezpečného a uspokojivého života, dále vytvoření života, který danou osobu integruje pozitivním způsobem do společnosti, bydlení a do širšího sociálního a ekonomického života.

74 Pleace N., Culhane D., Granfelt R., Knutagard M. The Finnish Homelessness Strategy: An International Review (2015). Dostupné z: http://works.bepress.com/dennis_culhane/145/

75 <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

Na koncept rekonvalescence může být pohlíženo z mnoha úhlů⁷⁶, ale soustředí se na individuální prospěch a smysluplnost spolu s vyhlídkou na lepší a jistější život. Důraz je kladen na to, aby se jednotlivci „zotavovali sami“ a rozhodovali o směřování svého budoucího života.

V modelu Bydlení především jsou lidé bez domova schopni se zotavit v tom smyslu, že jsou schopni znovu získat smysluplnější a nadějný život. Zotavení neznámá, že klienti nebudou dále čelit problémům, symptomům svých potíží nebo překážkám. Neznámá to ani to, že už dále nebudou využívat specializovanou službu či předepsané léky nebo že budou schopni žít nezávisle. Proces zotavení je jedinečný a individuální. Je to proces pokusu a omylu zahrnující malé kroky vpřed a vzad. Je to proces oslavující úspěšné zkušenosti, ale také proces zažívání pocitů bolesti a frustrace. V rámci Bydlení především je proces zotavení individuální a podpora je navržena tak, aby fungovala flexibilně a umožnila osobě vybrat si vlastní cestu k lepšímu životu⁷⁷.

Služby orientované na rekonvalescenci jsou si vědomy toho, že klient může mít za sebou traumatické zážitky. Jsou postaveny na *porozumění* osobě využívající službu ve smyslu jejich současných potřeb podpory, ale také ve smyslu jejich dalších charakteristik a zkušeností. Služba orientovaná na rekonvalescenci, jako je Bydlení především, se snaží maximalizovat silné stránky a potenciál osob využívajících danou službu a podporuje myšlenku možné pozitivní změny. V průběhu času může takový přístup vést k tomu, že na klienta bude přenesena zodpovědnost za určité úkoly, za určité úkoly, například tzv. peer mentoring, jednání v roli zástupce jiných uživatelů služby Bydlení především, či vypracování vlastního plánu podpory. Bude také kladen důraz na rozvoj personálních vztahů spolu s potřebnou pomocí emocionální gramotnosti (schopnosti porozumět a správně zpracovat emoce), kdy je klientům umožněno vybudovat důvěrné vztahy. Služby, které jsou založeny na podpoře zotavování, často používají techniky motivačního rozhovoru.

Bydlení především *aktivně podporuje* následující:

- Využívání léčby problémů v oblasti duševního zdraví a jiných zdravotních problémů.
- Harm reduction ve vztahu k drogám a alkoholu.
- Změny v chování za účelem omezení rizika ohrožení zdraví a životní spokojenosti.
- Uvědomování si, že pozitivní změna je možná a lepší život do budoucna není pro klienty Bydlení především nereálná vyhlídka.

V rámci Bydlení především je zaměření na zotavení filozofii, která znamená, že podpora poskytnutá programem Bydlení především vždy zdůrazňuje fakt, že klient si může vybrat lepší budoucnost jako reálnou možnost, které je možno dosáhnout. Podpora a péče, které to mají umožnit, jsou k dispozici, ale to je jen jeden aspekt orientace na zotavení, která se také snaží vytvořit z myšlenky zotavení realistickou vyhlídku v mysli každého uživatele Bydlení především.

Orientace na rekonvalescenci musí být detailně naplánována ve smyslu zachování jasného a spravedlivého důrazu na možnost volby a kontroly a plánování v rámci programu Bydlení především s důrazem na jednotlivce. Je důležité, aby procesy zaměřené na zotavení měly pozitivní poselství, což zahrnuje níže uvedené:

- Podpora rekonvalescence musí vždy odrážet to, co chce osoba sama pro sebe, nikoliv představy jiných osob, jak by klient měl žít. Lidem využívajícím služeb Bydlení především musí být nasloucháno a jejich volba musí být respektována. Orientace na zotavení je jedním z aspektů Bydlení především.
- Proces zotavení musí být realistický a podložený, ovšem nelze vyvozovat závěry o tom, čeho je dotyčný klient schopen dosáhnout.

76 Wolf, J. (2016). *Krachtwerk. Methodisch werken aan participatie en zelfregie*. (Strengths Work, a Systematic Method for Participation and Self-Direction). Bussum: Coutinho.

77 Rapp, C. a Goscha, R. (2006). *The strengths model, case management with people with psychiatric disabilities*. Oxford University Press; Saleebey, D. (2006). *The strengths perspective in social work practice, vol. 4*. Boston: Pearson Education, Inc.



2.5 Harm reduction

Přístup harm reduction je založen na myšlence, že ukončení problematického užívání drog a alkoholu může být komplexním procesem a že služby vyžadující abstinenci či detoxikaci jsou pro mnohé osoby bez domova nevhodné. Harm reduction je zavedenou praxí v některých severoevropských zemích, jako například ve Finsku či ve Spojeném království, a je také dlouhodobou praxí ve Francii⁷⁸, ovšem není všeobecně využívána napříč Evropou. **Všeobecně se ukazuje, že přístup harm reduction je efektivnější v práci s lidmi bez domova s vysokou potřebou podpory než služby založené na abstinenci a detoxikaci⁷⁹.**

Harm reduction pohlíží na problém drog a alkoholu jako na další potřebu podpory a také jako na potenciální aspekt, který může zkomplikovat a zvýšit další potřebnou podporu. Například drogová závislost nemůže být léčena či řešena izolovaně, musí být chápána ve vztahu k dalším potřebám, vlastnostem a chování dané osoby.

Holistický přístup (zaměřující se na celou osobnost), který usiluje o řešení všech příčin a následků užívání drog a alkoholu je pro filozofii harm reduction klíčový. Stejně tak je cílem harm reduction přesvědčit a poskytnout podporu klientům v rámci jejich chování, pokud jde o užívání drog a alkoholu, které újmu způsobují. Harm reduction nabízí podporu, pomoc a péči, ale nevyžaduje abstinenci od drog a alkoholu.

Harm reduction je persuasivní přístup⁸⁰. Cílem není nutně eliminovat veškerou konzumaci drog a alkoholu, ale zredukovat újmu, kterou tyto látky způsobují, a dále pomoci dané osobě omezit a udržet konzumaci těchto látek pod kontrolou. Pokud si daná osoba přeje abstinentovat, přístup harm reduction jí to může pomoci uskutečnit, avšak harm reduction také pracuje s konzumenty a podporuje omezení konzumace drog a alkoholu.

Přístup harm reduction hraje v programu Bydlení především důležitou roli. Bydlení především by nemohlo zdůrazňovat bydlení jako lidské právo, podporovat možnost volby na straně klientů a akcentovat oddělenost bydlení a léčby, kdyby nebylo harm reduction. Pokud by byla vyžadována abstinence, nebylo by možné poskytovat bydlení nikomu, kdo by odmítl přestat s pitím nebo drogami, a tyto osoby by si jim přidělené bydlení nemohly udržet.

2.6 Aktivní zapojení bez donucení



Aktivní zapojení bez donucení (*active engagement without coercion*), což je americký termín, může být popsáno jako asertivní, ale v žádném případě ne agresivní způsob práce s uživateli služby Bydlení především. Důraz je kladen na zapojení uživatelů do služby Bydlení především pozitivním způsobem, díky kterému věří, že rekonvalescence je možná. Toto je technika, jejímž prostřednictvím Bydlení především naplňuje orientaci na zotavení (viz kapitulu 2.4).

V rámci harm reduction a orientace na zotavení programu Bydlení především se klade vždy důraz na pozitivní snahu zapojit osoby využívající Bydlení především do poskytování pomoci, kterou potřebují. Uživatelé služby Bydlení především jsou také žádáni, aby se dívali konstruktivně na jakýkoliv aspekt svého chování, který by mohl ohrozit jejich vyvážnutí ze situace bezdomovectví či jejich zdraví, životní spokojenost a kvalitu života.

78 Dr. Claude Olivenstein was influential in introducing the concept of harm reduction in France in the 1970s.

79 Pleace, N. (2008) Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review Edinburgh: Scottish Government. Dostupné z: <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

80 Tamtéž.

- o Lidem využívajícím Bydlení především nesmí být nikdy vyhrožováno sankcemi za to, že se chovali či nechovali určitým způsobem. Nemělo by jim být zabráněno v jejich přístupu k bydlení a jejich existující bydlení by nemělo být ohroženo, ani by jim neměla být odepřena podpora či péče, pokud neupraví své chování dle požadavků, které jsou pracovníky Bydlení především považovány za vhodné pro jejich životní spokojenost⁸¹.
- o Stejně tak pracuje Bydlení především využívající orientaci na zotavení a harm reduction aktivně a soustavně na tom, aby zdůraznilo skutečnost, že podpora, péče a poradenství jsou vždy k dispozici a že pozitivní změny ve zdravotním stavu, životní spokojenosti, sociální integraci a všeobecné kvalitě života jsou možné. Diskuze, rady, informace, podpora a přesvědčení jsou mechanismy pro dosažení těchto cílů.



2.7 Individuální plánování

Služby Bydlení především používají individuální plánování, které v zásadě zahrnuje organizaci podpory a péče týkající se dané osoby na základě jejich individuálních potřeb⁸². Toto zaměření odráží důležitost možnosti volby a kontroly ze strany uživatele služeb. Dá se říci, že se Bydlení především přizpůsobuje uživatelům služeb a řídí podle nich i svou organizaci, než aby očekávalo, že se uživatelé sami přizpůsobí službě Bydlení především.

Některé služby pro osoby bez domova zahrnují povinnost klienta dodržovat určitý režim, tj. očekává se, že bude využívat pevně danou škálu služeb, které vždy fungují stejným způsobem pro všechny. Bydlení především podporuje jednotlivce v návratu do normálního života, ale je navrženo tak, aby jim umožnilo určit si svoji vlastní cestu využitím určité kombinace služeb, která jim bude vyhovovat.

Klienti využívající službu Bydlení především jsou povzbuzováni a podporováni v tom, aby si sami zvolili způsob života. Možnost volby a kontroly hraje v tomto procesu důležitou roli a s Bydlením především mohou klienti rozhodovat o druhu podpory a péče, kterou si přejí dostávat. Individuální plánování s programem Bydlení především se zaměřuje na:

- o Všechny aspekty života, který chce daná osoba žít, tzn. věci, které jsou pro ni hodnotné, uspokojivé a které zlepšují její celkovou životní spokojenost a šance na štěstí. To se zdaleka netýká jen zajištění bydlení a dostupnosti vhodné léčby a podpory.
- o Potřeby klientů programu Bydlení především v souvislosti se sociální integrací. Sociální integrace zahrnuje aspekty jako dobrou sociální podporu (přátele a/nebo rodinu a/nebo partnera), zapojení se do občanského života (nezbytný je kontakt v rámci sousedství či společnosti, nikoliv izolace od nich) a prospěšnost společnosti, například skrze dobrovolnictví, placenou práci či jiné produktivní aktivity. Dobrá sociální integrace může vylepšit zdraví a celkové životní podmínky skrze sebeúctu⁸³.
- o Škála podpory nabízené na základě individuálního plánování může zahrnovat: pomoc s vedením a udržením domácnosti; praktické dovednosti jako vaření, stanovení rozpočtu, nakupování a domácí účetnictví; dluhové a finanční poradenství a pomoc s dekorací a vybavením bytu. V oblasti sociální podpory se může individuální plánování zabývat navazováním a obnovováním přátelství a pozitivních rodinných vztahů. Bydlení především může také v rámci sociální integrace povzbudit a podpořit zahájení vzdělávání, tréninku, uměleckých aktivit, dobrovolnictví, placené práce a komunitních činností. A konečně, pokud jde o zdravotní stav a životní podmínky, je třeba zmínit, že individuální plánování motivuje a podporuje uživatele služby Bydlení především k nastoupení léčby.

81 Jedinou výjimkou je situace, kdy osoba ohrožuje bezpečnost personálu, a proto může být nutné ukončit s ní spolupráci, ať už dočasně, či trvale.

82 V Evropě lze termín "plánování zaměřené na člověka" použít pro označení systému, který někomu pomáhá zvládat všechny možné aspekty života. Je to podobné terminu "plánování zaměřené na člověka", jak je používán v programech Bydlení především, nejde však o identické termíny.

Dostupné z: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/250877/5086.pdf

83 Cohen, S. a Wills, T. (1985) Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis Psychological Bulletin, 98, str. 310-357.

Bydlení především se zabývá lidskými právy a potřebami lidí bez domova, jejich právem na bydlení a jejich právem na přiměřenou kvalitu života. Bydlení především nemůže poskytnout skutečnou odpověď na bezdomovectví, pokud bude pouze „ubytovávat“ lidi bez domova, kteří vyžadují vysokou míru podpory. Důležitá je flexibilní a individualizovaná podpora. Individuální plánování by mělo mít několik vlastností:

- o Jistotu, že uživatel služby Bydlení především je v centru veškerých rozhodnutí, která by mohla změnit jeho život.
- o Porozumění tomu, co každý klient programu Bydlení především od života chce, jak si přeje žít a co si přeje dělat. Sem patří i jeho představy, pokud jde o vztahy, role ve společnosti a trávení času.
- o Pracovníci, kteří pracují s lidmi využívajícími služby Bydlení především tak, aby si uvědomili, co od života chtějí, *kvalitu svého života*, aby zvládli zdravotní rizika, starali se o svou životní spokojenost a udržovali opuštění situace bezdomovectví. To je ústřední snahou Bydlení především.
- o Individuální plánování může znamenat, že si klient určuje priority, které se rozcházejí s prioritami poskytovatele služby Bydlení především a které jsou daným osobám doporučovány jako nejlepší možnost. Bydlení především může lidi bez domova motivovat a podpořit v návratu do normálního života, ale nemůže trvat na tom, aby se daná osoba vydala určitým směrem (viz kapitolu 2.6).

2.8 Flexibilní podpora na tak dlouho, jak je potřeba

Bydlení především zdůrazňuje právo na bydlení ještě v jiném významu, a sice udržení kontaktu s klientem v době, kdy je vystěhován. Pokud je klient programu vystěhován kvůli dluhům na nájmem či obtěžování sousedů nebo kvůli způsobeným škodám, Bydlení především zůstává s touto osobou v kontaktu a snaží se jí znovu zajistit bydlení. Stejně tak personál Bydlení především nadále pracuje s klientem, který zjistí, že není schopen zvládat bydlení ve vlastním domově a opustí ho.

Pokud klient ztratí svůj domov, Bydlení především ho neoponechá jeho osudu. Bydlení především s ním zůstává v kontaktu a i nadále se snaží zajistit mu právo na bydlení.

Bydlení především nabízí podporu navrženou tak, aby naplňovala individuální potřeby, a to zejména díky tomu, že se zaměřuje na možnost volby a kontroly, individuální plánování, orientaci na zotavení a harm reduction. Podpora je přizpůsobitelná, flexibilní a může být také vynalézavá, když jde o řešení unikátních souborů potřeb, přinejmenším v rámci (finančních) zdrojů, ke kterým má Bydlení především přístup. **Intenzita podpory kolísá dle individuálních potřeb, takže Bydlení především může kladně reagovat na větší či menší potřeby dané osoby v podstatě ze dne na den.**

Jak již bylo zmíněno, podpora se spíše přizpůsobuje jednotlivci, než aby se vázala na místo. To umožňuje službě Bydlení především udržovat kontakt s klientem, který ztratí domov nebo musí například nastoupit na přechodnou dobu do nemocnice či nastoupit výkon trestu.

Posledním, klíčovým, prvkem v poskytování flexibilních služeb je **podpora na tak dlouho, jak je potřeba**. Pro klienty programu Bydlení především nemusí být bydlení ve vlastním domově běžnou zkušeností. Mohou mít za sebou roky, v některých případech desítky let, strávené v azylových domech, v ubytovnách a noclehárnách, ve squatech či na ulici. **Podpora potřebná pro adaptování se na nezávislý život může trvat měsíce a zjišťování, že zdravotní stav, životní podmínky a sociální integrace daného klienta by aktuálně nemohly být lepší, rovněž nějakou dobu trvá.**

Neznamená to však, že potřeba podpory bude stále vysoká. Potřeby se mění s časem. Ani podpora nemusí být nutně permanentní, jelikož klienti Bydlení především mohou dosáhnout bodu, kdy již Bydlení především nepotřebují a mohou zvládat život s nižší intenzitou podpory či dokonce žít naprosto nezávisle.

SDÍLENÉ CÍLE

Vedle základních principů má každá služba Bydlení především také soubor sdílených cílů, které mohou být shrnuty následovně:

- podpora udržení bydlení
- podpora zlepšování zdravotního stavu a životní spokojenosti
- podpora sociální integrace, včetně:
 - komunitní integrace
 - posílení sociální podpory
 - přístupu k smysluplným a produktivním aktivitám

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

KAPITOLA 3

KAPITOLA 3



Poskytování podpory

Podpora v Bydlení především

Podpora v rámci Bydlení především se soustředí na **udržení bydlení, podporu v oblasti zlepšování zdravotního stavu a životní spokojenosti, sociální podporu a komunitní integraci a zapojování do smysluplných činností**. Bydlení především poskytuje služby za užití **multidisciplinárních týmů** a/nebo různých forem služeb **vysoce intenzivního case managementu**. **Mobilní týmy** pracovníků zajišťují klientům programu Bydlení především tyto služby tak, že klienty navštěvují **doma** nebo někdy i **na jiných dohodnutých místech**, například v kavárnách.

3.1 Udržení bydlení

Prvním cílem Bydlení především je zajistit bydlení. Bydlení je *prvním*, ne posledním, problémem, se kterým se Bydlení především vypořádává. To, že bydlení je na prvním místě, představuje klíčovou odlišnost programu Bydlení především od některých jiných modelů služeb pro osoby bez domova, jako například vícestupňového (prostupného) systému, které se snaží klienty „připravit na bydlení“, ještě než jim bydlení poskytnou. Je-li bydlení východiskem, služba Bydlení především se může soustředit na podporu klientů v souvislosti se samostatným životem, přičemž usiluje také o zlepšování jejich zdravotního stavu a životních podmínek a nabízí jim pomoc s komunitní a širší sociální integrací (viz kapitolu 2)

Bydlení především ale není *jen* o bydlení⁸⁴. **Bydlení je stěžejním a počátečním bodem pro Bydlení především, ale musí být kombinováno s podporou**. Pokud je klientovi poskytnuto bydlení, ale není mu nabídnuta péče, nemá denně k dispozici praktickou pomoc, je sociálně izolován, není součástí komunity a nemá možnost se věnovat žádné smysluplné aktivitě, tak se stále potýká s většinou problémů, kterým čelil i bez domova⁸⁵. V nejlepším případě je osoba bez domova s vysokou potřebou podpory „uskladněna“ bez možnosti postupu k návratu do „normálního života“. V nejhorším případě se bezdomovectví opakuje, jelikož nenaplněné potřeby způsobí ztrátu domova⁸⁶.

Podpora je pro úspěch programu Bydlení především stěžejní. Ukončení bezdomovectví je ve vysoké míře dosaženo poskytnutím vysoce kvalitních služeb podpory až poté, co je klientovi zajištěno bydlení.

Jedná-li se o udržení bydlení, přímou roli v pomoci lidem využívajícím Bydlení především hrají specifické aspekty podpory. Klíčovým předpokladem pro tyto formy podpory je **pravidelný kontakt** s pracovníky Bydlení především. Společně s prověřováním životních podmínek klientů programu Bydlení především terénní pracovníci prověřují jejich bytovou situaci a ujistují se o tom, že neexistují žádné stávající či potenciální problémy. Většina služeb Bydlení především pořádá pravidelná osobní setkání, **obvykle jednou týdně** přímo v místě bydliště klienta. Některé služby Bydlení především vyžadují danou formu pravidelných setkání; jiné jsou flexibilnější, co se týče toho, jak často se setkání konají, a mohou rovněž připouštět kontakt po telefonu nebo přes sociální síť. **Frekvence a typ kontaktu závisí na potřebách daného klienta.**

3.1.1 Poskytovaná podpora

Role pracovníků programu Bydlení především v rámci přímé podpory udržitelnosti bydlení může zahrnovat následující aktivity:

- o **Pravidelné monitorování bytové situace každého klienta programu Bydlení především**, kontrola současných a potenciálních problémů s udržením bydlení.

84 <http://www.housingfirsttoolkit.ca/>

85 Jones, A. a Pleace, N. (2005) *Daytime Homelessness London: Crisis*.

86 Pleace, N. (1997) Rehousing Single Homeless People, in Burrows, R., Pleace, N. a Quilgars, D. (Eds) *Homelessness and Social Policy* London: Routledge, 151-179.

- **Ujištění, že vztahy se sousedy jsou v nejlepším pořádku.** To může být naprosto zásadní součástí podpůrných služeb ze strany poskytovatele. Udržení bydlení může být úzce spojeno s komunitní integrací, takže se pracovníci musí v mezích možností ujistit, že klienti jsou zatím spokojeni se sousedy a že sousedé nenamítají nic proti bydlení vedle klientů programu Bydlení především.
- **Praktické rady a asistence v zajištění adekvátního bydlení.** Tento druh pomoci může být poskytován, pokud se klient stěhuje do nového domova a potřebuje pomoc s nábytkem, se zajištěním dostatečného vybavení kuchyně a kontrolou správného připojení a dodávek vody a elektřiny. Dále se tato pomoc týká případů nenadálých problémů s bytem a oprav.
- **Pomoc s rozpočtem.** Některé služby Bydlení především si ponechávají částečnou kontrolu nad výdaji svých klientů, aby zajistily zaplacení nájmu či podílu na něm. Jiné jednoduše nabízejí rady týkající se zacházení s penězi. Klientům se rovněž může dostat podpory v oblasti sociální politiky, tj. v souvislosti s žádostmi o sociální dávky, na které mají nárok.
- **Rady a podpora pro usnadnění samostatného života.** Někteří klienti programu Bydlení především mohou zpočátku potřebovat pomoc s přípravou zdravých jídel, s úklidem a udržováním či zkrášlováním svých domovů, jelikož se s takovými věcmi nikdy (případně velmi dlouhou dobu) nesetkali.
- **Bydlení především může účinně poskytovat částečné nebo úplné služby bytové správy pro soukromé pronajímatele nebo vlastníky sociálního bydlení.** Výměnou za poskytnutí bydlení může program Bydlení především zajistit bytovou správu pro pronajímatele, takže tento může jen inkasovat nájem. Některé služby Bydlení především mohou garantovat nájem. V takovém případě poskytuje Bydlení především podporu klientovi, ale také se stará o bydlení a vyřizuje problémy, na které je upozorní pronajímatel (viz kapitola 4).
- **Všechny ostatní typy podpory by měly být poskytnuty dle potřeby:** je důležité, aby služby v rámci programu Bydlení především byly flexibilní, přizpůsobivé, nehodnotící a maximálně vstřícné. Pracovníci mohou být přizváni na pomoc s ucpaným umyvadlem či toaletou, nebo aby klienta naučili zacházet s novým sporákem, pračkou či dálkovým ovladačem od televize, případně mohou klientům pomáhat s integrací do sousedství či poradit, jak se vyhýbat drogovým dealerům. Často musí jen naslouchat, nejen jako poskytovatel služby, ale také jako naslouchá jeden člověk druhému.



3.2 Zdraví a životní spokojenost

3.2.1 Organizování podpory

Zdravotní stav a životní spokojenost klientů programu Bydlení především bývají zajišťovány za užití jednoho či dvou hlavních přístupů. Bydlení především může nabídnout obě tyto formy podpory nebo poskytnout jen jednu z těchto dvou možností:

- o **Intenzivní case management (ICM)** nebo podobná forma vysoce intenzivního case managementu, který poskytuje jistou podporu a **vytváří spojení** mezi klienty a léčbou a podporou poskytnutou jinými poskytovateli lékařských, podpůrných a sociálních služeb.
- o **Tým asertivní komunitní podpory (ACT)** nebo jiný multidisciplinární tým, který **přímo poskytuje péči** v souvislosti s mnoha potřebami, včetně problémů v oblasti duševního zdraví, problémů s drogami a alkoholem či špatným zdravotním stavem, a poskytuje case management nezbytný pro zajištění přístupu k pomoci z jiných zdrojů. Tento přístup bývá užíván při práci s lidmi bez domova s *velmi* vysokou potřebou podpory.
- o Služba Bydlení především nabízí ICM i interdisciplinární tým, což je základem původního modelu Bydlení především, je flexibilní, takže umožňuje klientům přechod mezi ACT (či její alternativou) a ICM (či jeho alternativou) a naopak⁸⁷.

	Typ intervence	Profil	Podpora
ACT (Asertivní komunitní podpora)	Uživatel/ multioborová intervence	Vážné duševní onemocnění se závislostí nebo bez ní	Přímo poskytuje služby
ICM (Intenzivní case management)	Uživatel/odborník	Problémy s duševním zdravím se závislostí nebo bez ní	Management a koordinace pro vytvoření spojení s komunitními zdroji

V rámci Bydlení především neexistuje jasně daný způsob poskytování podpory. Tam, kde je Bydlení především **službou založenou na intenzivním case managementu**, poskytuje podporu v léčbě jeden pracovník, který může i nemusí být školen v oblasti sociální práce a který zajišťuje přímou podporu a přístup k potřebným službám v oblasti zdravotní péče, sociálního zabezpečení atd. jménem daného klienta. Služby Bydlení především mohou mít specialisty na závislosti, pracovníky peer podpory, zdravotnické profesionály či jiné specialisty pro roli case managementu. Pracovník Bydlení především poskytne také klientovi podporu spojenou s bydlením a jeho udržením (1. udržení bydlení) a také mu pomáhá se sociální integrací (3. sociální integrace).

V případě, že Bydlení především využívá multidisciplinární tým, může zaměstnávat psychiatra, odborníka na drogovou problematiku či alkoholismus, lékaře, sestru, odborníka na skupinové terapie atd., kteří podpoří návrat do „normálního života“ (na základě podobných životních zkušeností), a specialisty na zaměstnanost a rodinné terapeutky. Někdy veškerá tato péče a podpora může být poskytnuta přímo, ale v případě dostupnosti těchto služeb od externích poskytovatelů může být využit case management.

Program Bydlení především může potenciálně fungovat jako zmenšenina sociálního státu, kdy sám o sobě zajišťuje veškerou nezbytnou péči a podporu. Bydlení především může také nabídnout kombinaci přímo poskytované péče s case managementem či může v plném rozsahu nebo z velké části zajistit přístup k externí péči skrze case management. Někdy je jediná služba Bydlení především schopna fungovat na různých úrovních a různými způsoby v závislosti na potřebách uživatele, což úzce souvisí s prvotním konceptem Bydlení především.

87 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden.

Lidé pracující pro službu Bydlení především mohou disponovat širší škálou tréninku a kompetencí. Složení týmu může být různé, ovšem může zahrnovat osoby, které jsou vyškoleny v oblasti sociální práce a které mají kvalifikaci a zkušenosti v oblasti poskytování podpory osobám bez domova, a tam, kde je využíván ACT nebo podobný multidisciplinární tým, působí i tým profesionálů věnujících se zdraví, duševnímu zdraví, drogám a alkoholu. Bydlení především může také zajistit specialisty v otázkách zaměstnanosti a peer podpore, včetně vyškolených pracovníků, kteří mají s bezdomovectvím vlastní zkušenosti z minulosti.

V roce 2015 používala většina služeb Bydlení především fungujících v Evropě model intenzivního case managementu. To proto, že doposud mělo Bydlení především snahu se rozvíjet v evropských zemích, kde stát poskytuje velké množství služeb spolu s rozšířenou bezplatnou službou týkající se zdraví, duševního zdraví, drog a alkoholu, což jsou služby snadno dostupné skrze case management. Avšak existují některé evropské země, kde je veřejný zdravotní systém mnohem méně rozvinutý a s postupným rozšiřováním Bydlení především mohou některé evropské služby Bydlení především zjistit, že musí poskytovat přímou péči a nespolehat se na case management.

Je třeba zmínit, že i v některých zemích s vysoce vyvinutými systémy sociálního státu, jako jsou Dánsko, Francie, Švédsko a Norsko, je v některých službách Bydlení především využíváno ACT týmů⁸⁸. Částečně je to proto, že klient nepožádal o zajištění léčby – pouze o bydlení –, i když léčbu mohl též potřebovat. Může být snadnější přesvědčit klienta, aby nastoupil léčbu, jakmile se cítí pohodlněji a pozná svého poskytovatele péče. V těchto případech může být velmi užitečné, když psychiatr například navštíví klienta doma, setká se s ním v parku nebo v kavárně, jelikož budování důvěry před zahájením léčby je důležité.

V případě, že Bydlení především pracuje s lidmi bez domova s velmi vysokou potřebou podpory, se může spíše hodit multidisciplinární tým. Mainstreamové služby nemusí být schopny efektivně naplnit velmi komplexní či náročné potřeby klientů programu Bydlení především například proto, že vyžadují kancelářské zázemí a není možné navštěvovat klienty doma. Některé mainstreamové služby také stále fungují tak, že jsou provozně odděleny jedna od druhé. Dobrým příkladem je situace, kdy klienti Bydlení především potřebují kombinaci lékařské pomoci a pomoci v oblasti duševního zdraví a drogové/alkoholové závislosti. Mainstreamové služby mohou být poskytovány odděleně, což může být náročné na koordinaci, zatímco účelem multidisciplinárního týmu Bydlení především je poskytování kombinované podpory a péče.

V některých evropských zemích je lékařská péče, kterou může potřebovat klient programu Bydlení především, volně dostupná občanům obecně. Mohou však existovat překážky v přístupu ke službám v rámci veřejného zdravotnictví, které zahrnují negativní postoj veřejnosti k lidem bez domova či poměrně rozsáhlou byrokracii. Lidé bez domova se také mohou lékařské péči vyhýbat, jelikož se cítí stigmatizováni a očekávají odmítnutí péče, i přesto, že ve skutečnosti by jim péče byla téměř s jistotou poskytnuta⁸⁹. Bydlení především zde může sehrát důležitou roli, jelikož může skrze case management dojednat či zajistit přístup k lékařské péči, kterou klient programu Bydlení především potřebuje. Jak bylo zmíněno, evropské služby Bydlení především docela často pouze poskytují case management za předpokladu, že veškerá potřebná lékařská péče je již volně dostupná. Úkolem programu Bydlení především pak je přístup k lékařské péči koordinovat.

Pokud je využíván multidisciplinární tým, Bydlení především více uplatňuje přímou kontrolu nad balíčkem péče a podpory, jež je poskytována klientovi, než za využití ICM. To proto, že všichni členové interdisciplinárního týmu jsou zaměstnanci služby Bydlení především. Pokud je využíván přístup ICM, nejedná se o stejnou úroveň kontroly, jelikož lidé v týmu pracují hlavně pro jiné služby.

Spolupráce s jinými poskytovateli služeb může vyžadovat pečlivé plánování a řízení a může představovat výzvy pro služby Bydlení především. Efektivnost Bydlení především v poskytování požadované péče a podpory je částečně závislá na externích organizacích, nad kterými nemůže Bydlení především uplatňovat žádnou kontrolu. Pokud tito externí poskytovatelé odmítají spolupracovat se službou Bydlení především či čelí finančním potížím, služba Bydlení především se může dostat do provozních problémů. Toto riziko je nižší, pokud jsou služby Bydlení především součástí strategického plánu či politiky snižování bezdomovectví a existuje předpoklad, že jednotliví poskytovatelé služeb budou spolupracovat (viz kapitola 6).

88 Většina služeb Bydlení především je založena na ICM nebo vysoce intenzivním case managementu.

89 Quilgars, D. a Pleace, N. (2003) *Delivering Health Care to Homeless People: An Effectiveness Review* Edinburgh: NHS Scotland. Dostupné z: <http://www.healthscotland.com/uploads/documents/425-RE04120022003Final.pdf>

3.2.2 Řízení potřeb

Mohou se objevit jednotlivci, jejichž potřeby nebude moci splnit ani program Bydlení především.

Pokud se tak stane, je třeba postupovat tak, aby klient mohl přejít ke vhodnějšímu poskytovateli těchto služeb. Dle aktuálních statistik (2015) z Evropy a Severní Ameriky je zhruba osmi z deseti lidí bez domova s vysokou potřebou podpory službou Bydlení především úspěšně zajištěno bydlení (viz kapitolu 1).

Mezi důvody, proč nemusí být služby Bydlení především pro klienta vhodné, patří řízení rizik. Klient žijící sám v klasickém bytě může například potřebovat intenzivní dohled, neboť u něj existuje zvýšené riziko sebevraždy nebo předávkování. Program Bydlení především na to nemusí mít kapacity, neboť by s klientem musel neustále být pracovník programu.

3.2.3 Léčba a podpora

Léčba a podpora poskytovaná buď přímo multidisciplinárním týmem Bydlení především, či zřízená ve spolupráci s externím poskytovatelem s využitím case managementu může zahrnovat:

- **Psychiatrickou pomoc a služby v oblasti duševního zdraví.** Tyto služby budou potřeba, jelikož existuje jasný důkaz toho, že lidé bez domova s vysokou potřebou podpory – všude v Evropě – mají velmi často duševní problémy⁹⁰. Dostupné formy léčby duševních chorob u osob bez domova se mohou značně lišit v kvalitě, přičemž někteří klienti před nástupem do programu Bydlení především takovou léčbu nikdy nepodstoupili. Typ poskytnuté podpory bude záviset na individuálních potřebách a preferencích každého klienta, ovšem Bydlení především by mělo být schopno osobám, které to vyžadují, zajistit psychiatrickou a psychologickou pomoc, jakož i podporu ze strany odborného personálu v oblasti duševního zdraví a sociální práce s osobami vyžadujícími psychiatrickou pomoc.
- **Služby v oblasti léčby drogové a alkoholové závislosti.** Nezbytnost těchto služeb plyne z celoevropských statistik, podle kterých bezdomovectví mezi lidmi s vysokou potřebou podpory souvisí s problematickým užíváním drog a alkoholu⁹¹. Jak bylo řečeno, přesný typ poskytnuté podpory bude záležet na tom, co si vybere klient, ovšem obvykle zahrnuje specialistu v oblasti adiktologie, který působí v rámci harm reduction (viz kapitolu 2). Harm reduction spočívá v motivaci a podpoře eliminace důsledků užívání drog a konzumace alkoholu, kdy však detoxikace a abstinence neslouží jako nástroj kontroly nad klientem. Bydlení především je služba, která pracuje s přístupem harm reduction, ale je to také služba, která propaguje možnost volby a individuální plánování. To znamená, že pokud se klient programu Bydlení především rozhodne sám za sebe, že chce podstoupit detoxikaci nebo abstinovat, Bydlení především by mu mělo přizpůsobit své služby.
- **Klinické služby.** Klient programu Bydlení především může potřebovat pomoc zdravotní sestry, která bude monitorovat jeho zdravotní stav, pomůže mu orientovat se v jeho medikaci a dodržovat podmínky léčby. Klient programu Bydlení především může také potřebovat přístup ke službám praktického lékaře. Podpora může být potřebná při nástupu léčby v nemocnici, což může zahrnovat pracovníka Bydlení především, který si smluví schůzku s klientem. Bydlení především může také hájit danou osobu, aby byl zajištěn přístup k adekvátní péči. Když je klient programu Bydlení především přijat k léčbě v nemocnici, měly by nemocnice a služba Bydlení především spolupracovat, aby bylo zajištěno, že v okamžiku opuštění nemocnice jsou potřeby osoby naplněny.
- **Služby osobní péče,** které poskytují fyzickou asistenci osobám s omezujícím onemocněním nebo postižením. Někteří uživatelé služby Bydlení především mohou potřebovat pomoc s oblékáním, mytím a přípravou jídel.
- **Pracovní terapie.** Ta představuje vybavení a fyzické úpravy bydlení, aby bylo lidem s omezujícím onemocněním a postižením umožněno žít nezávisleji. Klient programu Bydlení především může potřebovat přizpůsobit svou kuchyň nebo koupelnu či provést změny, které mu umožní snadnější příchod a odchod, nebo přístup k vybavení, které usnadňuje užívání bytu.

90 Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E. a Pleace, N. (2010) Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research. Brussels, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6442&langId=en>

91 Tamtéž.

- **Čtyřiaadvacetihodinová dostupnost.** Tato služba by měla být dostupná pro klienty s vysokou potřebou podpory. To znamená, že služby jsou dostupné v pracovní době, přičemž mimo pracovní dobu existuje pro případ nutnosti pohotovost na telefonu.
- **Rady a informace** týkající se zdravotního stavu poskytované personálem Bydlení především, případně i peer pracovníkem, který má osobní zkušenosti s bezdomovectvím a intenzivní potřebou podpory a nyní je vyškoleným členem týmu Bydlení především. Evropské služby Bydlení především mohou někdy zaměstnávat bývalé uživatele této služby nebo lidi s podobnou historií jako součást ACT týmu nebo podobné organizační struktury, či poskytovat case management/ICM služby.

3.3 Sociální integrace

Sociální integrace v podání programu Bydlení především spočívá v umožnění osobám bez domova s vysokou potřebou podpory žít nezávisle v běžných bytech v běžných čtvrtích. Především v rámci tohoto přístupu existuje předpoklad integrace jako výsledku konsolidace bytové situace a životních podmínek vůbec. Tím, že je lidem, kteří byli dříve bez domova, poskytnuta možnost žít stejným způsobem jako ostatní – se stejnou možností volby a stejnými příležitostmi pro sousedskou interakci, jaké mají všichni ostatní – usiluje program Bydlení především o sociální integraci⁹².

Sociální integrace se zaměřuje na emocionální a praktickou podporu, která klientovi umožňuje být v mnoha ohledech součástí společnosti. Pro uspokojivý život potřebuje jedinec v ideálním případě partnera a/nebo rodinu či přátele, kteří jsou zárukou sebeúcty, pocitu důležitosti, lidského kontaktu a neformální podpory. Je rovněž důležité, aby si jedinec připadal jako uznávaný člen společnosti, kdy nebude stigmatizován sousedy a spoluobčany. Navíc je pro jednotlivce důležité cítit se užitečným díky strukturované aktivitě, ve které vidí smysl, což následně zvyšuje jeho sebeúctu, pocit sounáležitosti a vědomí, že je součástí společnosti.

Bezdomovectví, především opakované nebo dlouhodobé, často narušuje vazby mezi jedincem a všemi dimenzemi sociálního života. Osoba, která je bez domova, může žít bez partnera, bez kontaktu s rodinou a vlastně bez přátel, může být stigmatizována a vyloučena lidmi ve svém okolí a může si připadat izolovaná od ostatních lidí a od společnosti jako celku. Bydlení především je postaveno na teorii, že nedostatek pocitu užitečnosti díky strukturované aktivitě, jakož i lásky, uznání a místa ve společnosti je pro osobu bez domova stejně tak poškozující jako neléčené zdravotní problémy.

Existuje úzká souvislost mezi sociální integrací a zdravotním stavem. Nedostatečná sebeúcta, izolace a zkušenost se stigmatizací jsou už dávno vnímány coby faktory negativně ovlivňující tělesné a duševní zdraví⁹³.

3.3.1 Organizace podpory

Organizace podpory sociální integrace ve formě služeb Bydlení především může zahrnovat následující prvky:

- **Peer podpora,** kterou může poskytovat jiný klient služby Bydlení především, případně odborný pracovník peer podpory či zaměstnanec programu Bydlení především, jehož odbornost plyne z vlastní zkušenosti s bezdomovectvím. Pracovník peer podpory by měl být ideálně zaměstnán jako rovnocenný člen týmu Bydlení především a neměl by být považován ve srovnání s ostatními

92 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden; Johnson, G., Parkinson, S. a Parsell, C. (2012) Policy shift or program drift? Implementing Housing First in Australia AHURI Final Report No. 184. Dostupné z: <http://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/184>
Pleace, N. a Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA. Dostupné z: http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

93 Pleace, N. a Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA. Viz výše.

členy týmu za podřadného. Pracovníci peer podpory mohou nabídnout jedinečný pohled na věc, neboť jejich zkušenosti z minulosti odrážejí aktuální situaci klientů programu, takže mohou posloužit jako kladný vzor.

- o **Rady, informace, praktická podpora a emocionální podpora** poskytované pracovníky Bydlení především během týdenních návštěv mohou zahrnovat:
 - Pomoc s přístupem ke vzdělávání, školení, dobrovolnictví, placené práci a jiným strukturovaným produktivním aktivitám, jako například uměleckým či komunitním aktivitám.
 - Pomoc s vytvářením či obnovováním sociální podpory, například podpora účasti na společenských akcích nebo poskytnutí praktické podpory umožňující setkávání s rodinou (jako například hrazení nákladů na dopravu).
 - Poskytnutí informací, rad a emocionální podpory klientům Bydlení především. Týdenní návštěvy, během kterých mohou klienti mluvit o čemkoliv, co je trápí.

3.3.2 Poskytnutá podpora

Sociální integrace není pevně stanovený koncept, ale komplexní problematika vyžadující odlišné úrovně a formy podpory. Osoba, která je dlouhodobě nebo opakovaně bez domova, může být například kompletně odříznuta od rodiny, ale jiná osoba ve stejné situaci může navzdory okolnostem udržovat kladné rodinné vztahy. Neexistuje jediný univerzální druh zkušenosti nebo potřeby v oblasti sociální integrace a Bydlení především musí poskytovat širokou škálu flexibilních služeb, jako například:

- o **Emocionální podpora.** Ta může být poskytována pracovníkem Bydlení především formou týdenních setkání, projevem zájmu, nasloucháním a rovněž formou praktické výpomoci. To je vztah, který je třeba pečlivě udržovat, ale který může být klienty vysoce ceněn.
- o **Zapojení do se života komunity.** To je klíčový aspekt Bydlení především, jelikož je velmi zdůrazňováno poskytnutí bydlení, které klientovi umožňuje žít jako součást komunity. Účastnit se komunitních událostí nebo akcí menšího rozměru, jako je nakupování v místních obchodech a mluvení se sousedy, je formou sociální integrace, kterou Bydlení především propaguje. Do jisté míry mohou uživatelé Bydlení především spontánně začít prokazovat tento typ účasti, jakmile je jim poskytnuto bydlení v komunitě, ale pracovník služby Bydlení především může uživatele také doprovázet a motivovat je k této činnosti. K tomu může dojít na mnoha úrovních: pracovník může klienta vzít do místních obchodů, doprovodit ho na komunitní událost, pomoci mu při setkání se sousedy atd.
- o **Sociální podpora od partnera, přátel a rodiny.** Tato podpora může být v rámci programu Bydlení především zprostředkována mnoha způsoby. Jedním z nich je vytváření příležitostí, které mohou být tak prosté jako např. zakoupení jízdenky na vlak, aby klient mohl jet navštívit svou rodinu. Může se ale jednat také o komplexní službu, například doprovázení klienta pracovníkem Bydlení především cestou na návštěvu rodiny, se kterou klient ztratil kontakt. Bydlení především může také poskytnout či zprostředkovat kontakt s rodinou v rámci psychologické poradny v případech, kdy se rodinné vztahy uživatele Bydlení především zhroutily a je třeba je napravit. Bydlení především může také zprostředkovat a podpořit příležitosti ke společenskému kontaktu za poskytnutí emocionální podpory osobě, která hledá přátele nebo nového partnera, a pracovník Bydlení především ji může také doprovázet na společenských událostech.
- o **Zvládání negativních vztahů.** To může představovat problém v případě, kdy klient potřebuje pomoci s „kontrolou dveří“. Pokud byla osoba dlouho součástí bezdomoveckého systému nebo žila na ulici a hrozí příchod nevídaných hostů, kteří by se navíc mohli zdržet delší dobu v bytě, který klient získal v programu Bydlení především. Zranitelní jednotlivci by poté, co získají bydlení, mohli být jinými osobami bez domova zneužíváni. Zde může Bydlení především nabídnout praktickou a emocionální podporu, aby zajistilo, že si klient programu Bydlení především udrží kontrolu nad svým domovem a nehostí nevhodné návštěvy či nechtěně neposkytuje prostor pro nevhodné či kriminální chování.
- o **Problematické, nevhodné a kriminální chování.** To jsou charakteristiky některých jednotlivců, kteří využívají služeb Bydlení především. Součástí zvládání těchto problémů je zajištění léčby; např. hluk a obtěžující chování může souviset s užíváním drog a konzumací alkoholu, které zase signalizují narušené duševní zdraví, což se neobejde bez léčby. Personál Bydlení především může zajistit „koučink“ nebo přístup ke službám a činnostem, díky kterým se klienti skrze emoční

gramotnost naučí zvládat mezilidskou komunikaci a vztek. V takovém případě může pomoci široká škála podpory, a to od poradny po umělecké aktivity, spolu s rozebíráním problémů s pracovníky programu Bydlení především.

- o **Zvládání stigmatizace.** To může představovat výzvu pro osoby bez domova s vysokou potřebou podpory, ve smyslu toho, že se mohou setkávat s předsudky, které se týkají bezdomovectví samotného, nebo mohou mít jiné charakteristiky (např. vážné duševní onemocnění, případně výkon trestu), které vyvolávají strach nebo negativní odezvu okolí. Součástí procesu zvládání stigmatizace je to, že se osoba jeví stejně jako každý jiný člověk. V rámci zdůrazňování běžného života v běžné komunitě je klíčovým cílem služby Bydlení především vyvinuté Dr. Samem Tsemberisem „přeskakování překážek“, které mohou existovat mezi lidmi bez domova, společností a sociální integrací. Sociální překážky, které existují mezi bydlícím občanem a osobou bez domova žijící na ulici nebo ve službě pro lidi bez domova, jsou potenciálně redukovány tím, že se osoba považuje za stejnou jako všichni ostatní a také žije stejným způsobem jako všichni ostatní. Stejně tak si klient Bydlení především nastavuje léčbu a zaměřuje se na návrat do normálního života, takže ukazatele – soubor charakteristik a vzorců chování – které mohou vyvolávat stigmatizaci, mohou být též zredukovány. Život v komunitě a možnost být její viditelnou součástí jsou v přístupu Bydlení především považovány za příležitost k překonání stigmatizace.
- o **Strukturovaná a smysluplná aktivita.** To může být zvláště důležité při vytváření pocitu užitečnosti a zvyšování sebeúcty. Jedince je možno směřovat tak, aby byl nakonec schopen dobrovolnické nebo placené práce (viz níže). Ve Spojeném království a Finsku, stejně jako jinde v Evropě a Severní Americe jsou umělecké aktivity užívány jako prostředek pomoci lidem bez domova se strukturovanou aktivitou a prací s ostatními lidmi, což podporuje osobní sebeúctu a emocionální gramotnost. To může být už samo o sobě cílem, případně pak součástí procesu, jehož smyslem je přesvědčit a podpořit lidi bez domova v rámci základního procesu vzdělávání dospělých či dalšího vzdělávání a školení. Poskytovatelé služeb Bydlení především mohou poskytovat některé z těchto služeb přímo nebo využívat kombinaci case managementu a přímé praktické a emocionální podpory, aby povzbudili osoby bez domova pomocí místních služeb.
- o **Placená práce.** Placená práce je pro některé klienty Bydlení především možná, ačkoliv mohou potřebovat delší čas a intenzivní podporu předtím, než dosáhnou bodu, kde se stane realistickou vyhlídkou. Motivace lidí k placené práci je zásadním bodem francouzského programu Bydlení především⁹⁴. Zahájení klasické výdělečné činnosti může předcházet řada aktivit, počínaje uměleckými aktivitami, přes základní vzdělání a dobrovolnictví a žádáním o práci konče. Postoj zaměstnavatelů a základní ekonomické podmínky jsou důležitými faktory, které zapříčiňují nezaměstnanost, takže pracovníci programu Bydlení především musí komunikovat přímo se zaměstnavateli, aby je přesvědčili a ti dávali práci klientům programu Bydlení především (což je analogie ke komunikaci se soukromými pronajímateli bytů, viz kapitolu 4).
- o **Ontologické bezpečí.** Tento termín označuje pocit bezpečí a předvídatelnost dalšího vývoje událostí. V rámci projektu Bydlení především jde hlavně o důležitost vlastního bydlení. Narušení vazeb na jiné lidi, na společnost a místní komunitu je typickým důsledkem bezdomovectví, jelikož dotčená osoba nemá „své místo“, a to nejen v důsledku absence bydliště jako takového, ale i proto, že domov je považován za výchozí bod pro navázání vazeb na komunitu, společenské a výdělečné činnosti. Poskytnutím vlastního domova jakožto výchozího bodu zajišťuje program Bydlení především lidem bez domova s vysokou potřebou podpory také místo ve společnosti. Bydlení především je určeno k integrování osob bez domova do společnosti na této základní úrovni za využití bydlení, které dává pocit bezpečí, jistoty a předvídatelnosti. Zdrojem tohoto pocitu je vědomí, že jedinec ví, kde žije a kam patří⁹⁵.

94 „Un chez soi d'abord“ program Bydlení především ve Francii vyvinul partnerství, které následuje model Individuálního umístění a podpory (IPS), (Institut Douglas, Montreal). Program „Práce především“ v Marseille je navržen k zpřístupnění práce a podpory lidem využívajícím Bydlení především.

95 Padgett, D.K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social science & medicine*, 64(9), 1925-1936, p. 1934.



Důrazem na podporu sociální integrace se program Bydlení především zaměřuje na soubor potřeb, které jsou pro návrat do běžného života stejně tak důležité jako zajištění bydlení a léčby. Je však vždy důležité brát v úvahu zásadní hodnoty *možnosti volby a kontroly* v modelu Bydlení především⁹⁶. Bydlení především je určeno k vytvoření příležitostí pro sociální integraci, přičemž je důraz kladen na návrat do běžného života, ale zároveň i na možnost volby. Od klientů programu Bydlení především by se nemělo očekávat určité chování. Například by klient neměl být nucen komunikovat se sousedem, docházet na kurzy nebo akce v jeho komunitě, pokud nechce, neboť tuto možnost volby má i řadový občan žijící v okolí.

96 Hansen Ljöfstrand, C. a Juhila, K. (2012) The Discourse of Consumer Choice in the Pathways Housing First Model *European Journal of Homelessness* 6(2), 47-68. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/the-discourse-of-consumer-choice-in-the-pathways-housing-first-model/>

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.

KAPITOLA 4



Poskytnutí bydlení

4.1 Bydlení a sousedství v Bydlení především

Mezi poskytnutím ubytování a opravdovým domovem je značný rozdíl. Aby se mohlo jednat o domov, musí bydlení představovat:

- o Právně vymahatelnou **jistotu nájmu**, tzn. že klient programu Bydlení především by neměl být v pozici, kdy nemá žádná práva nájemníka a může být okamžitě vystěhován bez jakéhokoliv varování a/nebo za použití násilí.
- o **Soukromí**. Bydlení musí být soukromým prostorem, kde může být osoba sama, pokud si to přeje, a může udržovat osobní vztahy s rodinou, přáteli a/nebo partnerem.
- o Prostor, nad kterým má osoba, jež v něm bydlí, **kontrolu** ve smyslu toho, kdo do jejího domova může vstoupit a kdy tak může učinit, a také ve smyslu toho, že žije dle svých představ v rámci obvyklých podmínek užívání nemovitosti či smlouvy o pronájmu.
- o Místo, kde se osoba cítí fyzicky **v bezpečí a v jistotě**.
- o **Finanční dostupnost**, kdy nájemy nejsou tak vysoké, aby klientovi neumožňovaly zvládat další životní náklady, například na jídlo a energie.
- o **Všechno vybavení**, kterým disponuje běžný domov, dostačující nábytek, funkční kuchyň a koupelna a funkční osvětlení, topení a rozvody.
- o **Dostačující standard** bydlení, tzn. ne přelidněné nebo ve špatném stavu.
- o **Vlastní prostor**, který může osoba vyzdobit a vybavit dle svého přání a kde může žít svůj život dle svého výběru. Bydlení nesmí podléhat pravidlům a regulacím, které mohou existovat v léčebnách a které určují, jak prostor zdobit, vybavit a jak v něm žít.

Evropská typologie bezdomovectví (ETHOS) identifikuje fyzickou, sociální a právní oblast, jež definují to, co je považováno za domov. Fyzická oblast představuje osobní prostor k životu, tzn. že osoba má pod vlastní kontrolou dveře svého bytu. Sociální oblast znamená mít prostor a soukromí, kde je člověk „doma“. Právní oblast odráží mezinárodní definici práva na bydlení, tzn. bezpečné bydlení s právní ochranou (viz kapitolu 2)⁹⁷.

Lokalita, kde se bydlení nachází, je rovněž důležitá. Bydlení především nebude mít zdroje na zajištění výběru bydlení kdekoliv ve městě či v obci. V některých lokalitách, jako například ve velkých evropských městech, nastane velice často potřeba kompromisu mezi finanční dostupností pro uživatele Bydlení především a tím, co by mohlo být „ideálním domovem“.

Je-li to možné, je důležité se vyhýbat oblastem charakteristickým vysokou mírou kriminality, nepřístojného chování a nízkou sociální kohezí/slabým sociálním kapitálem, kde neexistuje „komunita“ v pozitivním smyslu a uživatel Bydlení především by zde mohl čelit šikaně nebo perzekuci či neustálému riziku, že se stane obětí zločinu. Je jasné, že špatná lokalita může zpomalit nebo oslabit návrat do normálního života, o který v rámci služby Bydlení především jde⁹⁸. Všeobecně je žádoucí vyhnout se zjevně nevlídným lokalitám a těm, které nenabízejí dostatečnou občanskou vybavenost, kde např. chybí obchody, veřejná doprava a zelené plochy. Výběr vhodné čtvrti může být určující pro zdraví, životní spokojenost a sociální integraci⁹⁹ a může pozitivně ovlivňovat výsledky uživatelů Bydlení především.

97 Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/ethos-europeantypology-of-homelessness-and-housing-exclusion/>

98 Pleace, N. a Wallace, A. (2011) *Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review* London: National Housing Federation.

99 Bevan, M. a Croucher, K. (2011) *Lifetime Neighbourhoods*. London: DCLG. Dostupné z: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2011/lifetimeneighbourhoods.pdf>

Někteří uživatelé služby Bydlení především si mohou přát odstěhovat se z lokality, ve které zažívali bezdomovectví. Důvodem pro to může být, že se chtějí vyhnout negativnímu tlaku osob z jejich předchozího života. U některých klientů Bydlení především, včetně žen, které zažily domácí násilí či násilí na ženách, může vyvstat potřeba vyhnout se jistým oblastem z důvodu osobní bezpečnosti a zlepšení zdraví a životní spokojenosti. Ideálně by nemělo být bydlení umístěno v oblastech, které se uživatel Bydlení především chce vyhnout.

Adekvátní domovy musí být umístěny v adekvátním sousedství. Vyhnout se oblastem charakteristickým sociálními problémy a špatnými službami zvyšuje šanci, že si klient bydlení udrží.

4.2 Bydlení jako počáteční bod

Bydlení je spíše *počátečním bodem* než *konečným cílem* služby Bydlení především. Bydlení především se velmi odlišuje od některých jiných služeb pro osoby bez domova, které se snaží osoby bez domova s vysokou potřebou podpory „připravit na bydlení“ ještě *předtím*, než je jim bydlení přiděleno. To je případ „vícetupňového systému“, kde bydlení přichází jako *poslední*. V programu Bydlení především přichází poskytnutí bydlení na řadu jako *první*.

Domov v programu Bydlení především poskytuje ontologické bezpečí. Jedná se sice o akademický koncept, lze ho ale shrnout tak, že jedinec cítí, že je jeho život zajištěný, předvídatelný a bezpečný – opak toho, co je zažíváno v bezdomovectví, kde není nic jistého a všude číhají okamžitá a dlouhodobá rizika¹⁰⁰. Pro klienty služby Bydlení především je vlastní bydlení nástrojem návratu do normálního života. Jedna americká vědkyně popsala roli domova v Bydlení především následujícím způsobem:

„Vlastní domov ještě není zárukou návratu do normálního života v budoucnu, je to ale stabilní východisko pro zajištění normálnějšího života v současnosti, s menší mírou stigmatizace¹⁰¹.“

Vedle zajištění trvalého ukončení bezdomovectví existují i **další role bydlení v programu Bydlení především**:

- **Domov je počátečním bodem sociální integrace.** Domov navrácí či přináší uživateli Bydlení především hlavní prvek normálního života: toho, že člověk má svůj vlastní domov. Bydlení především zdůrazňuje roli bydlení na začátku procesu, ve kterém osoba bez domova s vysokou potřebou podpory žije v rámci komunity a společnosti a není z nich nadále vyloučena tím, že postrádá vlastní domov (viz kapitolu 3).
- Život na ulici nebo na jiném nejistém místě zvyšuje objektivní pocit rizika i riziko reálné. Noclehárny a azylové domy pro lidi bez domova nemusí klientům připadat bezpečné. **Pravý domov poskytuje bezpečí i předvídatelnost.** Klient programu Bydlení především ví, že má kde spát a že bude v bezpečí.
- **Domov poskytuje bezpečné a stabilní prostředí, které zlepšuje efektivnost léčby,** o kterou může uživatel Bydlení především žádat. Dlouhodobá zkušenost s poskytováním efektivní léčby problémů s duševním a tělesným zdravím či s pomocí poskytovanou uživatelům drog a konzumentům alkoholu ukázala, že pokud osoba žije na ulici nebo v zařízení pro lidi bez domova, efektivnost péče je *ohrožena*. Pokud mají být lékařské služby pro lidi bez domova efektivní, prvním krokem je zajistit, že tito lidé mají místo k životu, kde jsou v teple, suchu, mají pravidelnou stravu a nejsou vystaveni negativním vlivům ulice, které s bezdomovectvím souvisejí¹⁰².
- **Domov přináší kontrolu nad vlastním životem.** Domov umožňuje jedinci užívat si soukromí a společenský kontakt a mít prostor, ve kterém může rozvíjet a udržovat vztahy. Domov umožňuje

100 Pleace, N. a Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA. Vid note 94.

101 Padgett, D. K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social Science & Medicine*, 64(9), 1925-1936, p. 1934.

102 Quilgars, D. a Pleace, N. (2003) *Delivering Health Care to Homeless People: An Effectiveness Review* Edinburgh: NHS Scotland. Dostupné z: <http://www.healthscotland.com/uploads/documents/425-RE04120022003Final.pdf>

žít způsobem, který si jedinec sám zvolí, což není možné v komunitní službě či v krizovém ubytování – kde je veškerý prostor sdílen – nebo na ulici.

- o Po naplnění potřeby bydlení vzniká prostor ke stanovení **priorit v jiných sférách života**. Bydlení především ukazuje, že život může být lepší s poskytnutým stabilním domovem a aktivně zapojuje klienty programu Bydlení především skrze přesvědčování, že stejně tak se může zlepšit i jejich zdravotní stav, celková životní spokojenosti a sociální integrace. Díky tomu jsou pak otevřenější, pokud jde o nabízenou léčbu a jiné podpůrné služby.

Služba, která nenabízí to, co může být jednoznačně považováno za domov, nemůže být považována za Bydlení především. Azylové bydlení či ubytovny se sdílenými ložnicemi nebo ty, které nabízejí pouze částečně soukromý prostor k bydlení, který není oddělen od ostatních prostor, také nesplňují definici Bydlení především. Stejně tak služba, kde má personál možnost jednoduše vstoupit do domova uživatele služby, nebo má klíče od klientova bydlení, které může použít bez dovození, nespadá pod Bydlení především.

Kapitola 3 popisuje škálu, rozsah a organizaci podpory bydlení poskytnuté v rámci Bydlení především.



4.3 Poskytování bydlení

Klienti programu Bydlení především jsou schopni uplatňovat volbu ve využívání péče (viz kapitolu 2 a kapitolu 3) a měli by být také schopni uplatnit volbu týkající se toho, kde a jak budou žít. Je očividné, že možnosti bydlení budou záviset na dostupnosti a na tom, co si může klient programu Bydlení především dovolit¹⁰³.

¹⁰³ V některých případech bude Bydlení především platit nájemné za uživatele služby, v jiných případech jsou poskytnuty příspěvky na nájemné prostřednictvím systému sociálního zabezpečení.

Uživatelé služby Bydlení především by měli očekávat to, že:

- **Si budou moci nabízené bydlení prohlédnout ještě před nastěhováním.**
- **Jim bude nabídnuto více bytů**, tj. budou moci nabízené bydlení odmítnout, aniž by to pro ně znamenalo nějaké negativní následky. V praxi bude hledání ideálního bydlení spojeno s komplikacemi, což by měl vědět každý klient, každopádně nelze předpokládat, že nabídka jedné či dvou variant je považována za dostatečnou. Bydlení především by nemělo nikdy stáhnout nabídku bydlení a podpory na základě toho, že klient odmítl jednu či dvě nabídky bydlení.
- **Jim budou jasně vysvětleny finanční důsledky** užívání nemovitosti a dostanou prostor tyto záležitosti prodiskutovat. Před nastěhováním by měli klienti Bydlení především vědět, jaké budou jejich finanční povinnosti a kolik peněz budou mít. V některých evropských zemích, které platí jisté minimum nezaměstnaným osobám, může mít klient najednou k dispozici méně peněz, jakmile získá bydlení, než tomu bylo v době, kdy žil na ubytovně pro lidi bez domova (neboť s vlastním bydlením jsou spojeny další náklady).
- **Budou mít možnost volby, pokud jde o lokalitu** jim nabízeného bydlení.
- **Budou mít určitou volnost, pokud jde o způsob života**, což znamená, že si klient může přát žít spíše s partnerem, přáteli nebo jinými lidmi než sám. Některé italské služby Bydlení především například podporují rodiny a některé anglické služby podporují páry (viz přílohu).

Existují tři hlavní mechanismy, kterými Bydlení především zajišťuje bydlení:

- Využití kapacit soukromého nájemního sektoru.
- Využití kapacit sociálního bytového fondu (tam, kde existuje systém bydlení pronajímaného za sociální nájemné).
- Přímé poskytování bydlení jeho zakoupením, novou výstavbou nebo využitím aktuálně volných nemovitostí.

Výzvy, kterým čelí poskytovatelé služby Bydlení především, zahrnují:

- **Zajištění dostatečného počtu vhodných a dostupných bytů** ve vhodných lokalitách na dynamickém realitním trhu (s vysokou poptávkou). V oblastech, které vykazují vysoký ekonomický růst, může být problematické nalézt vhodné bydlení. Stejně tak může být náročné hledání vhodného bydlení v některých venkovských oblastech (kde je relativní nedostatek menších bytů).
- Je-li **sociální bydlení** dostupné, jeho **cílovou skupinou nejsou osoby bez domova**, případně je po tomto bydlení už tak vysoká poptávka.
- Mohou nastat problémy s **fyzickou a finanční dostupností a s kvalitou bytů nabízených na volném realitním trhu**.
- **Pronajímatelé** z řad soukromých majitelů i obcí **se mohou zdráhat pronajímat byty osobám, které byly v minulosti bezdomovci s vysokou potřebou podpory**. Existují obavy, že osoby, které byly v minulosti bez domova, budou problematické, například s ohledem na vztahy se sousedy nebo placení nájemného.
- **Klienti Bydlení především občas nemají nárok na dostatečné sociální dávky, aby si mohli dovolit hradit nájemné**. To se týká spíše evropských zemí s omezeným systémem sociálních dávek než zemí s propracovaným systémem, kde nízkopříjmové či jinak ohrožené skupiny mohou platit nájem z příspěvků na bydlení nebo příspěvků spojených s minimální mzdou. V zemích s omezeným systémem sociálních dávek bude zapotřebí, aby služba Bydlení především našla zdroje příjmů, a mohla tak hradit nájem za své klienty.
- Je možné vytvořit nové kapacity speciálně pro Bydlení především, **ovšem náklady na výstavbu nových bytů či renovaci/rekonstrukci** těch existujících jsou značné. Koupě bydlení je také možností, ale i když může být levnější než stavba či renovace, náklady mohou být opět příliš vysoké na to, než aby se jednalo o realistické řešení.

- o **Postoj známý jako NIMBY (ne na mém dvorku)** spojený se stigmatizací osob bez domova, který může v dotčeném okolí vést ke snaze zabránit působení programu Bydlení především v dané oblasti. Koordinátoři Bydlení především mohou spolupracovat se sousedy, poskytovat informace, ujistění a případně zasáhnout, pokud uživatel Bydlení především způsobí nějaký problém (a stejně tak zasáhnout v případě, že se soused chová nepřiměřeně ke klientovi programu Bydlení především).
- o Bydlení především může fungovat flexibilně a vynalézavě, ale **nemůže napravovat základní problémy s nedostatkem adekvátních a dostupných nemovitostí** a může se potýkat s provozními problémy tam, kde není dost finančně dostupných a vhodných bytů pro celou populaci.

Bydlení především je určeno lidem bez domova s vysokou potřebou podpory. Poptávka ze strany Bydlení především, pokud jde o počet bytových jednotek, bude často *relativně* nízká. A ačkoliv údaje o bezdomovectví v evropském měřítku jsou neúplné, zdá se, že ani ve velkých městech služba Bydlení především nebude pravděpodobně vyžadovat stovky bytů¹⁰⁴.

4.3.1 Spolupráce se soukromým nájemním sektorem

Existují různé způsoby, kterými může Bydlení především využít nabídky soukromého nájemního sektoru jakožto zdroje bydlení. Úspěšné využití tohoto segmentu zahrnuje:

- o **Důkladnou inspekci a kontrolu bytů/apartmánů**, aby byla zajištěna adekvátnost standardů a lokality.
- o **Prověření správnosti nájemní smlouvy** a ujistění se, že existuje právní ochrana v souvislosti s užíváním nemovitosti. V některých zemích mohou být podmínky užívání bytů pronajatých od soukromých vlastníků výhodnější než jinde (pokud jde o délku trvání a jistotu užívání).
- o **Ověření finanční dostupnosti**, které je zaměřeno na současnou a pravděpodobnou budoucí výši nájmu a na to, aby výše nájmu umožňovala hrazení dalších životních nákladů. Tam, kde služba Bydlení především vyžaduje od klienta finanční spoluúcast, musí dostupnost tohoto příspěvku podléhat pravidelné kontrole. Jakékoliv očekávané finanční příspěvky musí být klientovi rovněž objasněny, ještě než bydlení přijme. Některé programy Bydlení především vyžadují příspěvek na nájemné ve výši 30 % příjmu. V některých zemích to není proveditelné, jelikož klient programu Bydlení především může mít velmi nízký příjem a program Bydlení především musí nájem sám hradit nebo dorovnávat. V jiných zemích platí celý nájem či jeho většinu sociální systém, což znamená, že Bydlení především musí buď poskytnout malý příspěvek na bydlení, nebo se na nákladech na bydlení vůbec nepodíli.
- o **Vyjednávání, diskusi a osvětu mezi soukromými vlastníky nájemních bytů** či jejich zástupci. Nelze dovozovat, že všichni či většina soukromých pronajímatelů zaujme nepřátelský postoj nebo nebudou ochotni spolupracovat s koordinátorem Bydlení především. Zkušenost některých poskytovatelů služeb Bydlení především ukazuje, že alespoň někteří soukromí pronajímatelé jsou připraveni spolupracovat se službami Bydlení především, a to z titulu občanské odpovědnosti¹⁰⁵.
- o **Nabídku služeb bytové správy** pro soukromé pronajímatele. To může být silná motivace. Koordinátor programu Bydlení především může garantovat placení nájmu a také, že jakékoliv provozní problémy, jako například sousedské spory, budou vyřešeny a že bude bydlení udržováno, spravováno a renovováno. Pokud soukromý pronajímatel nemusí dělat více než inkasovat garantovaný nájem, jeho obavy z poskytnutí nemovitosti osobám bez domova bývají překonány. Některé služby Bydlení především přebírají přímou odpovědnost za nájem klienta programu Bydlení především, takže je za problémy s nájmem zodpovědný koordinátor programu, ne klient.
- o **Finanční pobídky** pro soukromé pronajímatele. Tato strategie je možná, nicméně zkušenosti z některých zemí, například Finska a Velké Británie, ukázaly, že soukromý trh s bydlením má tendenci reagovat na finanční pobídky v souvislosti s poskytováním bydlení lidem bez domova zvýšením nájmu¹⁰⁶.

104 Busch-Geertsema, V., Benjaminsen, L., Filipovič Hrast, M. a Pleace, N. (2014). *European Observatory of Homelessness*. Brussels: FEANTSA. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/extent-and-profile-of-homelessness-in-european-member-states-a-statistical-update/>

105 <http://www.shp.org.uk/story/housing-first-provides-stability-chronically-homeless-people>

106 Wilson, W. (2015) *Households in Temporary Accommodation (England)* House of Commons Briefing Paper Number 02110. Dostupné z: www.parliament.uk/briefing-papers/sn02110.pdf

V Portugalsku mělo využití realitních kapacit komerčního trhu s nemovitostmi službou Casas Primeiro v Lisabonu velmi dobré výsledky, kdy téměř každý klient programu Bydlení především potvrdil¹⁰⁷:

- o **Pocit kontroly** nad svým životním prostorem.
- o Že má ve svém domově **soukromí**.
- o Že vnímá svůj domov jako **klidné místo**, kde nachází mír a klid.
- o Že jeho domov má **veškeré potřebné zařízení**.

Casas Primeiro také zaznamenalo, že mnozí, ne však všichni, uživatelé služby Bydlení především žijící v soukromých pronajatých bytech se také cítili jako doma ve svém sousedství.

V Londýně a jinde v Británii je zkušenost s využíváním kapacit komerčního realitního trhu sektoru méně jednoznačná z následujících důvodů:

- o **Nejistota nájmu**. Většina bytů od soukromých pronajímatelů je poskytována na krátkou dobu (šest či dvanáct měsíců). Podmínky užívání bytu poskytují jistou ochranu před soudním vystěhováním, ale jakmile vyprší doba nájmu, končí také ochrana. To znamená, že osoba žijící v bytě pronajatém od soukromého vlastníka na dvanáct měsíců nemá žádnou právní ochranu, pokud je vyzvána, aby po dvanácti měsících byt opustila.
- o **Vysoké nájem** na některých místech v Británii, což způsobuje, že i nejlevnější soukromé nájemní bydlení je nedostupné pro osoby pobírající sociální dávky. Bydlení v lepším standardu v atraktivnějších lokalitách je pro uživatele služby Bydlení především nedostupné.

4.3.2 Spolupráce se sociálním nájemním sektorem

Sociální bydlení neexistuje v Evropě v jediné formě a není všeobecně dostupné¹⁰⁸. V této příručce k programu Bydlení především je sociální bydlení definováno jako bydlení, které je budováno ze státní dotace od vlády, charitativních či neziskových subjektů, které nabízí jistotu užívání a adekvátní bydlení za dostupné nájemné.

Existují různé způsoby, jak může program Bydlení především využít kapacity obecních či sociálních bytů jakožto zdrojů bydlení:

- o Pronajímatelé bytů z řad veřejného sektoru si uvědomují, že jejich bytový fond může hrát důležitou roli v ubytování lidí bez domova, ale není to nutně jejich jediný zájem¹⁰⁹. Sociální bydlení může mít širší funkci než jen ukončování bezdomovectví včetně regenerace a strategického managementu trhu s bydlením. Koordinátoři Bydlení především musí svůj postoj před poskytovatelem sociálního bydlení vyjednávat a obhajovat, což zahrnuje i case management.
- o Akceptování skutečnosti, že pronajímatelé z řad veřejného sektoru mohou mít stejnou nechuť poskytovat bydlení osobám, které byly dosud bez domova a vyžadují intenzivní podporu, jako tomu je u soukromých pronajímatelů. Jejich nechuť může plynout z obav z problémů v oblasti bytové správy, např. konfliktů se sousedy nebo dluhů na nájemném.
- o Ochota zajistit služby bytové správy i pronajímatelům z veřejného sektoru, např. garance, že nájem bude hrazen a že jakékoliv problémy, jako například sousedské spory, budou řešeny koordinátorem programu Bydlení především. To může být obzvláště důležité, pokud klient programu Bydlení především již byl v minulosti vystěhován z obecního bytu.
- o Spolupráce s koordinátory pořadníků čekatelů na byt, jsou-li zavedeny. Všichni pronajímatelé z veřejného sektoru z daného města či regionu mohou být zapojeni do stejného systému.

107 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. a Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29–56. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/Housing-First-An-Ecological-Approach.pdf>

108 Whitehead, C. a Scanlon, K. (eds) *Social Housing in Europe London*: LSE. Dostupné z: <http://www.lse.ac.uk/geographyAndEnvironment/research/London/pdf/SocialHousingInEurope.pdf>

109 Pleace, N., Teller, N. a Quilgars, D. (2011) *Social Housing Allocation and Homelessness Brussels*: FEANTSA. Dostupné z: http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/feantsa_eoh-studies_v1_12-2011.pdf

kde žadatelé splňující nároky podávají jedinou žádost o bydlení, která je zároveň přijata všemi pronajímateli. Klienti programu Bydlení především mohou vyžadovat podporu při užití těchto systémů, které mohou být i on-line.

- o Vypracování pracovního protokolu či dohody, která určuje minimální počet vhodných bytů uvolněných v daném roce. Například pronajímatel z veřejného sektoru může souhlasit s poskytnutím 5 % veškerých volných bytů koordinátorům Bydlení především po dobu tří let. V případě větších pronajímatelů, například obcí nebo neziskových organizací zajišťujících veškeré sociální bydlení (či jeho většinu) v daném městě, může být požadované procento nižší.
- o Dosažení formální dohody, že uživatelé služby Bydlení především získají dodatečné body či se na ně budou vztahovat jiná hodnotící kritéria v daném pořadníku uchazečů o sociální bydlení. Tento pořadník může sloužit jednomu či více pronajímatelům, přičemž ve druhém případě je tento systém rozšířen o pronajímání na základě možnosti volby.

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

KAPITOLA 5



Evaluace Bydlení především

5.1 Důležitost důkazů

Důkazy byly vždy pro rozvoj Bydlení především klíčové. Až na základě shromáždění kvalitních důkazů koncept Bydlení především získal na důležitosti v rámci politiky řešení bezdomovectví v Severní Americe, takže bylo snadnější zajistit a udržet financování. Přibývající důkazy v evropském kontextu zase svědčí o tom, že koncept Bydlení především **může fungovat v různých zemích**, které se jedna od druhé liší svým sociálním systémem, systémem bydlení, kulturou a úrovní ekonomické prosperity. Jak je vidět v příloze, z vyhodnocení Bydlení především plyne, že tento program je úspěšný v tak odlišných zemích, jako jsou Dánsko, Anglie, Francie, Nizozemsko, Portugalsko, Skotsko a Španělsko.

Vyhodnocování programu Bydlení především je přínosné na několika úrovních:

- **Přesvědčivé důkazy byly zásadní pro přesvědčování vlád, charitativních organizací a poskytovatelů služeb pro lidi bez domova, aby uvážily zavedení tohoto programu.** Federální vláda v USA tak považuje Bydlení především za prokazatelně úspěšný model¹¹⁰ a díky systematickému vyhodnocování programu se z konceptu Bydlení především stal klíčový prvek boje s bezdomovectvím v Kanadě a Francii. Evaluace úspěšnosti programu sehrály důležitou úlohu v propagaci konceptu Bydlení především, když bylo prokázáno, že jde o funkční a úspornější koncept. Pokud však mají být výsledky přesvědčivé, vyhodnocení programu Bydlení především musí být propracované a mělo by ideálně obsahovat srovnání s jinými zavedenými službami.
- **Systematické a pečlivé měření výstupů umožňuje Bydlení především hodnotit, jak dobře si počíná.** Kvalitní vyhodnocení umožňuje koordinátorům Bydlení především poznat jakákoliv omezení, pokud jde o zajišťování bydlení a poskytování podpory, což následně usnadňuje zlepšení.
- **Díky vyhodnocení, ze kterého plyne úspěšnost projektu, mohou koordinátoři programu Bydlení především zajistit financování** a mohou obhájit nutnost rozšíření služeb Bydlení především.
- Evaluace Bydlení především je hlavním nástrojem stanovení nejlepší praxe a důležitým zdrojem poučení o službě Bydlení především. Provádění a sdílení evaluací může být velmi užitečné pro všechny osoby podílející se na rozvoji služeb Bydlení především a jejich poskytování.

Evaluace představuje rizika i příležitosti. Pozornost musí být věnována tomu, jak jsou shromažďovány informace o odvedené práci, jelikož vyhodnocení, které není dobře navrženo či správně provedeno, může poškodit individuální službu Bydlení především a program Bydlení především jako takový. Kdokoli, kdo hodnotí Bydlení především, by měl být obeznámen s tím, že evaluace, pokud je správně provedena, *nebude* ukazovat na to, že je služba Bydlení především perfektní. Najdou se přinejmenším nějaké drobné problémy, které bude nutno vyzdvihnout, a i když jsou výsledky Bydlení především v ukončování bezdomovectví většinou mnohem lepší, než je tomu u jiných služeb, nebude Bydlení především fungovat ideálně pro každého za všech okolností.

Shromážděné důkazy mohou rozhodně pomoci podpořit program Bydlení především a také mohou být klíčové pro prosazování tohoto konceptu a pro zajištění financování. Díky kvalitním důkazům se úspěšně daří koncept Bydlení především prosazovat v Severní Americe. Získávání důkazů se ale neobejde bez jistých rizik, neboť tyto důkazy mohou odhalovat i slabé stránky, stejně jako odhalují úspěchy. Je také důležité poznamenat, že zatímco filantropové, charity a vlády nebudou očekávat perfektní výsledky Bydlení především, ne vždy je důkazy přesvědčí, i kdyby byl program Bydlení především velmi úspěšný.

110 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden.

5.2 Evaluace procesu a efektivnosti

5.2.1 Evaluace procesu

Ve vyhodnocení procesu jde o to, jak služba funguje. To znamená porozumění filozofii Bydlení především. Zajištění, že koncept služby Bydlení především je plně pochopen, tedy je známo, jak má služba Bydlení především fungovat, je velmi důležitým prvním krokem vyhodnocení. Klíčovým měřítkem je míra věrnosti principům prvotního modelu Bydlení především. V případě věrnosti principům jde o klíčové hodnoty a jejich úspěšné uplatňování v rámci modelu Bydlení především.

5.2.2 Věrnost principům

Posuzování věrnosti klíčovým principům je výchozím bodem hodnocení programu Bydlení především. **V případě věrnosti principům jde o to, do jaké míry konkrétní služba odpovídá klíčovým zásadám Bydlení především** (viz kapitolu 2). Pokud tomu tak není, nepovažuje se za Bydlení především a neměla by být jako taková ani vyhodnocována.

Měření věrnosti principům může být také popsáno jako testování paradigmatu či odchýlení od prvotního modelu, což je základním principem jakéhokoliv hodnocení služby. Jde tedy o ujištění, že testovaná služba Bydlení především odpovídá prvotnímu modelu, tzn. že se služba neodchýlila od základních principů Bydlení především, případně že jim nikdy neodpovídala. V rámci hodnocení jde o velmi důležitý aspekt, neboť se jedná o signál hodnotitelům a osobám seznamujícím se s výsledky, zda úspěšná služba, případně problematická služba, zachovávala vysokou nebo vykazovala nízkou věrnost principům konceptu Bydlení především. Jedná se o klíčový aspekt, jelikož úspěch či selhání mohou být značně ovlivněny mírou věrnosti principům, takže je důležité vědět, zda lze například špatné výsledky konkrétní služby vysvětlovat nízkou mírou věrnosti principům. Důkazy shromážděné v evropském měřítku zatím naznačují, že úspěch služby Bydlení především souvisí s **vysokou** mírou věrnosti základním principům¹¹¹. Služby Bydlení především, které zohledňují základní principy, vykazovaly dobré výsledky, pokud jde o ukončování bezdomovectví, ačkoliv fungují v evropských zemích s někdy rozdílnými systémy sociálního zabezpečení, zdravotní péče, bydlení a řešení problematiky bezdomovectví (viz kapitolu 1).

Testy míry věrnosti principům se provádějí v Severní Americe a v současné době se vyvíjejí pro využití v Evropě všeobecně i na úrovni jednotlivých zemí. Provozní *details* se mohou lišit, např. jestli je či není využito sociální bydlení nebo jestli je v rámci služby využíván integrovaný multidisciplinární tým, intenzivní case management či kombinace nástrojů podpory (viz kapitolu 3 a kapitolu 4). Provozní *details* se mohou také nutně lišit, aby odpovídaly specifícnostem v jednotlivých zemích, např. rozdílům v systému zdravotní a sociální péče a bydlení. Dodržování základních principů Bydlení především se však nemůže lišit, pokud má služba vykazovat vysokou míru věrnosti principům.

Příklady testů věrnosti principům konceptu Bydlení především zahrnují:

- Měření věrnosti principům programu Pathways to Housing First¹¹².
- Měření věrnosti principům kanadského programu At Home/Chez Soi¹¹³.
- Měření věrnosti principům Full Service Partnership (FSP)¹¹⁴.

111 Pleace, N. a Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/the-case-for-housing-first-in-the-european-union-a-critical-evaluation-of-concerns-about-effectiveness/>

112 http://www.housingfirsttoolkit.ca/sites/default/files/Revised_HF_Self-Assessment_Survey_12-23-13.pdf

113 <http://www.housingfirsttoolkit.ca/sites/default/files/AtHomeFidelityScale.pdf>

114 <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4097835>

5.2.3 Evaluace efektivity

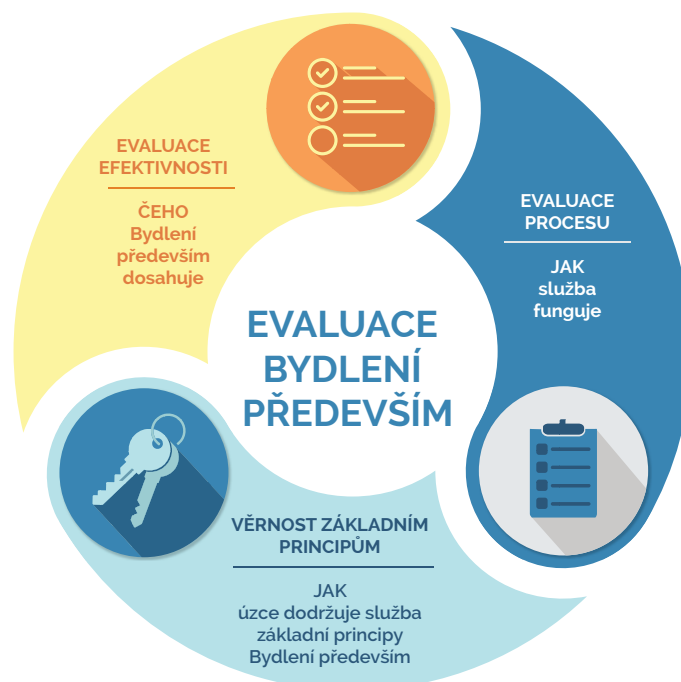
Hodnocení efektivity se zaměřuje na to, čeho chce Bydlení především dosáhnout. Tento aspekt evaluace zahrnuje pokrok, který Bydlení především zaznamenává v rámci dosahování kýžených výsledků. Pro hodnocení je také důležité znát názor klientů.

Hodnocení efektivity začíná zkoumáním způsobů, jakými je služba Bydlení především poskytována. Spolu s pochopením struktury služby Bydlení především a pozorováním toho, jak funguje, sem rovněž patří mapování množství partnerských organizací, způsobu financování služby a struktury a funkce sítě, o které se Bydlení především opírá. V zájmu porozumění efektivity služby Bydlení především je velmi důležité vědět, jak je služba Bydlení především koncipována a jak funguje. To zahrnuje pochopení toho, jaký má program Bydlení především cíl, k čemu je navržen a jaké jsou role týmu pracovníků Bydlení především.

Po vyhodnocení míry věrnosti principům programu musí být v rámci hodnocení **posouzeny výsledky, kterých by program Bydlení především měl dosahovat.** To znamená testovat, jestli služba Bydlení především dosahuje toho, co si předsevzala, ve smyslu výsledků a názorů lidí, kteří služby Bydlení především využívají.

Zkoumání efektivity služby Bydlení především má několik dimenzí:

- Propagaci udržení bydlení a trvalého ukončení bezdomovectví. Toto se někdy nazývá „housing retention“ – schopnost udržet si bydlení.
- Zlepšení zdraví a životní spokojenosti klientů programu Bydlení především.
- Zlepšení sociální integrace klientů programu Bydlení především.
- Nákladová efektivita programu Bydlení především.



5.3 Co měřit

5.3.1 Použití validovaného testování

Validované testování jsou otázky, které byly opakovaně testovány, a bylo zjištěno, že generují konzistentní výsledky. Validované testování může zlepšit kvalitu evaluace a výsledky jsou tím pádem pravděpodobně přesnější. Validované testování může zahrnovat:

- Validované otázky na duševní a fyzické zdraví.
- Validované otázky na kvalitu života.
- Validované otázky na sociální integraci a sociální podporu.

Některé validované testování je rozšířeno na národní úroveň, ale existují také příklady testování, které jsou využívány mezinárodně. Některé příklady validovaného testování zahrnují (tento seznam je pouze ilustrativní):

- Testování zdraví a životní spokojenosti SF-12¹¹⁵ a SF-36¹¹⁶.
- Lehmanův dotazník kvality života¹¹⁷ (QoLI).
- Dotazník Quality-Adjusted Life Years (QALYs) využívaný v ekonomice zdravotnictví.
- Matici Self-Sufficiency Matrix¹¹⁸ (SSM) vyvinutou v USA a přizpůsobenou k využití v Nizozemsku.
- Stupnici SAMSHA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration)¹¹⁹.

5.3.2 Klíčové otázky pro evaluaci

Bydlení především má tři soubory spolu souvisejících cílů (viz kapitolu 2):

- Podporu udržení bydlení a trvalého opuštění situace bezdomovectví (známou také pod názvem „housing retention“ – schopnost udržet si bydlení).
- Zlepšení zdravotního stavu a životní spokojenosti klientů programu Bydlení především včetně:
 - duševního zdraví,
 - tělesného zdraví,
 - omezujícího onemocnění či postižení,
 - užívání drog a konzumace alkoholu (tam, kde to pro klienta představuje problém).
- Zlepšení sociální integrace klientů programu Bydlení především včetně:
 - získání sociální podpory a zvýšení sebeúcty,
 - zapojení do komunity a občanského života,
 - strukturované a produktivní aktivity a ekonomické integrace,
 - zaměření se na nevhodné, kriminální či antisociální chování (tam, kde to pro klienta představuje problém).

115 Zdravotní dotazník SF-12 je dostupný z: <https://www.hss.edu/physician-files/huang/SF12-RCH.pdf>

116 Zdravotní dotazník SF-36 je dostupný z: <http://www.shcdenver.com/Portals/902/web-content/files/JamesGenuario/JG-health%20questionnaire.pdf>

117 Pleace, N. a Wallace, A. (2011) Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review London: National Housing Federation

118 Dostupné z: <http://www.selfsufficiencymatrix.org/zrm-int.aspx>

119 Pleace, N. a Wallace, A. (2011) Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review London: National Housing Federation. Viz výše.

- Nákladová efektivita Bydlení především, která má dvě dimenze:
 - Nákladová efektivita programu Bydlení především v porovnání s jinými službami pro osoby bez domova.
 - Návrhovat nákladů, tzn. úspory, které může Bydlení především potenciálně generovat pro jiné typy služeb; Bydlení především např. může přispívat ke snižování nákladů na lékařskou péči, neboť mění způsoby, jakými ji využívají lidé, kteří jsou dlouhodobě bez domova.

Měření výsledků programu Bydlení především se soustředí na tyto tři soubory cílů. Úspěšné výsledky Bydlení především spočívají na dosažení všeho, čeho je možné dosáhnout pro každého jednotlivce využívajícího tuto službu. Udržení bydlení je úspěchem, ale pouze omezeným úspěchem, pokud klient žije izolovaně, nudí se, cítí se být stigmatizován nebo nezaznamenává zlepšení zdravotního stavu a životních podmínek obecně. Stejně tak je úspěchem zlepšení sociální podpory, ale Bydlení především nemůže fungovat správně, pokud si také klient neudrží bydlení.

Celková efektivita Bydlení především závisí na dosažení úspěchů v řadě faktorů souvisejících se zdravotním stavem, životní spokojenosti a sociální integrací. Pokud je dosaženo úspěchů, je důležité je vnímat celkově v kontextu životní spokojenosti a konkrétní situace daného klienta programu Bydlení především.

Vyhodnocení Bydlení především může také zahrnovat evaluaci nákladové efektivity. Tento prvek hodnocení se zaměřuje na relativní ekonomickou efektivnost Bydlení především v porovnání s jinými modely služeb pro osoby bez domova. Vyhodnocení nákladové efektivity může také zahrnovat evaluaci toho, zda Bydlení především generuje větší úspory financí z veřejných rozpočtů.



5.3.3 Udržení bydlení

Udržení bydlení může být měřeno třemi hlavními způsoby:

- **Doba, po kterou klient programu Bydlení především žil ve stejném domově.** Tento přístup má některé výhody:
 - Jedná se o jednoduchý a srozumitelný indikátor. Pokud klient programu Bydlení především žije ve svém domově po dobu jednoho roku, jedná se o jasnou indikaci udržení bydlení.
 - Tento indikátor naznačuje stabilitu bydlení, tzn. pokud klienti Bydlení především obvykle setrvávají v prvním bydlení, které jim bylo poskytnuto, po dobu jednoho roku či více let, ukazuje to, že bydlení je poskytováno efektivně.

- **Doba strávená v bytě v porovnání s dobou, kdy klient přespával a žil v jiných podmínkách.** Tento přístup:
 - Představuje indikátor toho, kolik nocí a kde se klienti programu Bydlení především vyskytují, a umožňuje zaznamenávání relativních změn. Například pokud klient trávil venku (na ulici) tři noci v týdnu předtím, než začal využívat služeb Bydlení především, a počet nocí strávených venku se následně snížil na dvě měsíčně, je to jasný úspěch.
 - Může být obtížně interpretován, nejsou-li data správně shromažďována. Je nutné objasnit, zda noci trávené v bytě se týkají pouze jednoho bytu, či ne, nebo zda byl důvod pro nepřítomnost v bytě po daný počet nocí.
- **Pocity jednotlivců z jejich domovů.** Tento přístup:
 - Umožňuje hodnocení toho, jak se klienti Bydlení především cítí ve svém domově a jak se v něm zabydleli.
 - Umožňuje posouzení úspěšného zabydlení v širším slova smyslu, včetně toho:
 - > zda se klient cítí ve svém domově fyzicky v bezpečí,
 - > zda si bydlení může dovolit,
 - > zda má bydlení veškeré potřebné zařízení,
 - > zda má bydlení adekvátní standard (vlhko, špatný stav či nedostatek místa),
 - > jaké jsou názory na sousedství, ve kterém se bydlení nachází,
 - > jak šťastný je klient programu Bydlení především ve svém domově.

5.3.4 Zdraví a životní spokojenost

Zdraví a životní spokojenost se měří třemi způsoby:

- **Použití základních měření založených na tom, co lidé sami soudí o svém zdraví** a zda nastala změna, pokud jde o užívání drog a alkoholu (pokud je to relevantní).
 - Použití základního měření toho, zda klient cítí zlepšení či zhoršení v rámci tělesného a duševního zdravotního stavu, konzumace alkoholu a užívání drog, je velmi jednoduché.
 - Odpovědi jsou subjektivní, tzn. budou ovlivněny tím, jak jednotlivec vnímá svůj zdravotní stav a životní spokojenost, což může být více pozitivní či více negativní ve srovnání s názorem lékaře.
 - Odpovědi nemohou být srovnávány systematicky, jelikož informace jsou shromažďovány nekonzistentně (klienti programu Bydlení především nebudou všichni posuzovat svůj zdravotní stav a životní spokojenost stejně).
- **Použití validovaného testování zdraví a životní spokojenosti.** Validované testování je takové, které bylo využito opakovaně a shledáno adekvátním v rámci shromažďování dat o zdravotním stavu a životní spokojenosti. Příkladem je zdravotní dotazník S-12, který byl široce využíván ve výzkumech a statistikách, ze kterých vyplynuly základní informace o fyzickém a psychickém zdraví. Tento přístup:
 - Umožňuje shromažďování dat, která mohou být porovnávána dlouhodobě a napříč uživateli služby Bydlení především, protože otázky a odpovědi se týkají jasně definovaného a konzistentního rámce.
 - Shromažďuje data, která mohou mít široké využití, jelikož jsou využity uznané standardy měření, které byly otestovány.
 - Je komplexnější a nákladnější na administraci oproti jednoduchému dotazování na zdraví.
- **Využití externí evaluace zdraví a životní spokojenosti.** Zdravotnické týmy a psychiatři by mohli být využiti k testování zdravotního stavu a životní spokojenosti u klientů programu Bydlení především v dlouhodobém měřítku. Jedná se o proveditelný postup, jehož výsledkem by mohlo být generování důkazů následně použitelných externími organizacemi. Na druhou stranu se jedná o obtížně financovatelný postup.

5.3.5 Sociální integrace

V určitých ohledech je sociální integrace nejobtížněji měřitelným výsledkem činností programu Bydlení především:

- Sociální podpora, účast na komunitním a občanském životě a povaha a rozsah strukturované aktivity jsou velmi **subjektivní**. Když se dvěma jedincům dostává stejné úrovně sociální podpory, jeden to může vnímat tak, že je izolován a znuděn, zatímco druhý se může cítit podpořen a šťastný.
- Sociální integrace **může být interpretována** různými skupinami lidí **různými způsoby**. V Evropě je poměrně běžné mluvit o nedostatku „komunity“ v chudých oblastech jako o sociálním problému, ale na nedostatek „komunity“ v bohatých oblastech již jako na sociální problém pohlíženo není. Je důležité neaplikovat na klienty Bydlení především „kritéria ideálního občana“, když tato kritéria nesplňuje většina jiných lidí.
- Validované testování sociální podpory je dostupné, nicméně je to oblast, kde **kvalitativní měření výstupů**, tj. rozhovory s klienty programu Bydlení především týkající se jejich života a úrovně sociální integrace, **mohou být nejefektivnějším způsobem** sběru informací.
- Měření sociální integrace musí **brát v úvahu různé potřeby, vlastnosti a zkušenosti** klientů programu Bydlení především. Pokud mnoho klientů programu Bydlení především trpí trvalým, omezujícím onemocněním, ovlivní to míru úspěchu dosažitelného v rámci ekonomické integrace.

Měření sociální integrace může zahrnovat následující:

- **Sociální podpora**
 - Je uživatel v kontaktu se svou rodinou?
 - Je uživatel v kontaktu s přáteli?
 - Má partnera/partnerku?
 - Má podporu, je oceněn ostatními a jaká je jeho sebeúcta?
 - Má přístup k instrumentální (praktické) podpoře přátel, rodiny a/nebo partnera?
 - Má dostatečné společenské kontakty?
 - Jsou lidé, které může požádat o radu nebo si s nimi popovídat?
- **Komunita a občanská participace**
 - Účastní se klient programu Bydlení především komunitních událostí?
 - Jaké jsou jeho vztahy se sousedy?
 - Socializuje se v rámci komunity?
 - Používá sociální síť zaměřené na komunitu?
 - Chodí k volbám?
 - Podílí se na dobrovolnictví v komunitě?
- **Strukturovaná aktivita a placená práce**
 - Zapojuje se klient programu Bydlení především do tvůrčích či muzických činností?
 - Vzdělává se nebo se účastní nějakého kurzu?
 - Podílí se na dobrovolnictví (v jakékoliv míře)?
 - Účastní se zaškolení či pracovního výcviku?
 - Má placenou práci?

5.3.6 Nákladová efektivita

Měření nákladové efektivity služby Bydlení především je podmíněno dostupností kvalitních detailních údajů. Je možné dělat odhady nákladové efektivity, ale ty jsou méně použitelné než detailní informace, které jasně ukazují, že Bydlení především poskytuje efektivní služby. Je důležité poznamenat, že analýza nákladů a přínosů je specifická, podrobná a komplexní forma hodnocení, kterou nelze zaměňovat s analýzou nákladové efektivity. Existují dva základní testy nákladové efektivity, které lze v souvislosti se službami Bydlení především či jinými službami pro osoby bez domova využít¹²⁰:

- o Dosahuje Bydlení především **lepších výsledků než zavedené služby pro osoby bez domova** při stejných nebo nižších nákladech?
- o Generuje Bydlení především **další úspory nákladů**¹²¹ na jiné služby z veřejných rozpočtů? Například ukončením dlouhodobého a opakovaného bezdomovectví může Bydlení především šetřit náklady na lékařskou pohotovost, služby v oblasti péče o duševní zdraví a léčbu drogové a alkoholové závislosti, jakož i náklady na straně orgánů činných v trestním řízení, orgánů sociálního zabezpečení a další služby pro osoby bez domova. Je důležité zjistit, jestli jsou tyto úspory uskutečnitelné, tzn. že redukce dlouhodobého a opakovaného bezdomovectví díky programu Bydlení především opravdu vede ke snižování výdajů z veřejných rozpočtů.

5.4 Jak měřit

5.4.1 Plánování evaluace

V rámci návrhu evaluace je užitečné **zjistit, jak byly vyhodnoceny jiné služby Bydlení především (nebo jiné programy či strategie využívající koncept Bydlení především)**, a také posoudit doporučení plynoucí z těchto evaluací. Internet je dobrým zdrojem informací a zdroje jako třeba Google Scholar mohou poskytnout informace o evaluacích, které byly provedeny dříve, s odkazem na volně dostupné zdroje. Rozsáhlé evaluace Bydlení především, které bývají podporovány velkými organizacemi financovanými z veřejných rozpočtů, často generují závěrečné zprávy, které jsou volně dostupné na internetu. Instrukce k provádění hodnocení jsou rovněž obsaženy v manuálu *Canadian Housing First Toolkit*¹²².

Evaluace může být komparativní, což může zahrnovat experimentální nebo randomizované kontrolní testování, kde jsou monitorovány dvě porovnatelné skupiny (o minimálně 100 lidech v každé skupině). Jedna skupina používá Bydlení především a druhá jinou zavedenou službu pro osoby bez domova. Během doby jednoho roku či více jsou výsledky skupiny využívající Bydlení především porovnány s výsledky druhé skupiny využívající služby pro osoby bez domova. Tato porovnání jsou nákladná, ale generují kvalitní důkazní materiál, pokud jsou správně navržena a precizně provedena. Randomizované kontrolní testování (RCT) tohoto druhu bylo použito k testování francouzských a kanadských programů Bydlení především a všeobecně zaznamenalo velmi pozitivní výsledky (viz kapitola 1).

Program Bydlení především je také vyhodnocován v rámci kvazi-experimentálního výzkumu či výzkumu. Opět, v rámci tohoto hodnocení se porovnává jedna skupina klientů využívající Bydlení především s jinou skupinou využívající zavedené služby pro lidi bez domova, ovšem tyto skupiny nejsou přesně spárovány a mohou být menší. Tento druh evaluace může být stále relevantní, avšak je všeobecně považován za méně přesný.

120 Pleace, N., Benjaminsen, L., Baptista, I. a Busch-Geertsema (2013) *The Costs of Homelessness in Europe: An Assessment of the Current Evidence Base* Brussels: FEANTSA. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/the-costs-of-homelessness-in-europe-an-assessment-of-the-current-evidence-base>

121 Tamtéž.

122 <http://www.housingfirsttoolkit.ca/evaluate>

Mnohá hodnocení Bydlení především jsou observační, tedy založená na pozorování lidí využívajících Bydlení především, kdy je hodnoceno, jak je služba efektivní v řešení problematiky bezdomovectví, zlepšování zdraví a životní spokojenosti a posilování sociální integrace (např. schopnost být součástí komunity, mít sociální podporu přátel, rodiny a partnera, viz kapitolu 5.3). Zatímco tento přístup evaluace může generovat užitečné a přesvědčivé důkazy, absence přímého srovnání s jinými službami pro osoby bez domova může mít za následek nižší přesvědčivost výstupů v porovnání s kvazi-experimentálními výzkumy nebo RCT.

Je velmi důležité pečlivě zvažovat **zdroje a cíle evaluace**. To zahrnuje zvážení toho, co bude evaluace testovat, jaké argumenty budou použity na její podporu, kolik času a peněz je k dispozici a jaká kritika může být vznesena vůči výsledkům. Zatímco RCT jsou často popisovány jako nejlepší možná forma evaluace, mohou být stále předmětem kritiky a jejich výsledky mohou být odmítnuty, zejména z titulu špatného navržení vlastního procesu či jeho nepřesnosti. RCT nemůže být provedeno levně a zahrnuje mnoho zdrojů, aby bylo opravdu přesvědčivé. Observační přístup, mnohem levnější forma evaluace, může být vysoce přesvědčivý, i když jsou s ním spojena jistá omezení.

Dále je nutno posoudit, kdo bude **zodpovědný za hodnocení**. Hodnocení bude méně přesvědčivé, pokud je provede samotný poskytovatel služeb Bydlení především, než kdyby je provedli nezávislí výzkumníci. To neznamená, že všechny interní evaluace (evaluace Bydlení především provedené lidmi, kteří poskytují službu Bydlení především) nemají žádnou váhu. Výsledky kvalitní interní evaluace mohou mít velký vliv. Lze však argumentovat, že interní vyhodnocení bude tolerantnější, takže jeho výsledky mohou být zpochybňovány.

Hodnocení by mělo vždy zahrnovat zpětnou vazbu klientů programu Bydlení především. Tím, že je uživatelům služby poskytnuta možnost se vyjádřit, vzniká možnost identifikovat a napravit veškeré nedostatky služeb Bydlení především. Stejně tak pokud Bydlení především funguje dobře, klienti budou mít představu o nejlepších praktikách, ze kterých se lze poučit do budoucna a které lze sdílet. Umožnit klientům vyjádřit názor je užitečné z následujících důvodů:

- o Lidé bez domova mají své zkušenosti z reálného života; znají své potřeby a vědí, jakou pomoc potřebují, lépe než kdokoli jiný. Názor klientů programu na to, jak Bydlení především funguje, je důležitou částí vyhodnocení. Silné stránky i nedostatky Bydlení především jsou nejlépe pochopeny díky diskusi s lidmi, kteří službu využívají.
- o Přímá zkušenost lidí bez domova využívajících Bydlení především, pokud služba funguje správně, je zásadním důkazem efektivity tohoto programu. Statistiky mohou hovořit ve prospěch Bydlení především, ovšem ještě účinnější je zkombinovat tato čísla s kladnou zpětnou vazbou klientů programu.

Využití kvalitativních metod, tzn. otevřených rozhovorů s lidmi využívajícími Bydlení především, kteří tak mohou vyjádřit svůj upřímný názor, představuje **nejlepší způsob využití jejich zkušeností**. Je možné tyto názory odvozovat ze statistických údajů, nicméně je důležité, aby výzkumy nebyly navrženy jen badateli bez konzultace s cílovou skupinou, která může poskytovat užitečný pohled na věc.

Provádění hodnocení závisí i na rozsahu cílů Bydlení především. Například pokud je Bydlení především testováno poprvé v určité zemi, regionu či obci, bude smysluplné využít experimentální (RCT) nebo komparativní výzkumné metody. Pokud nebyla služba nikdy dřív využita, je třeba testovat Bydlení především, aby se ukázalo, jak funguje v porovnání s jinými službami pro osoby bez domova. Dle výsledků této evaluace může pak být Bydlení především použito ve větším rozsahu.

Pokud jsou důkazy dostatečně přesvědčivé, ať už jsou založeny na místním vyhodnocení, či na důkazech shromážděných v mezinárodním měřítku, může být rozhodnuto, že již není nutná komparativní evaluace služeb Bydlení především. Místo toho se evaluace může zaměřit na monitoring výstupů, aby bylo zajištěno, že služba Bydlení především funguje tak, jak má, a nevznikají žádné problémy.

Hodnocení musí být přiměřené. Relativně nákladná evaluace, jako je RCT evaluace, má praktický význam jen v případě vyhodnocování rozsáhlého programu Bydlení především. Nehodí se pro testování dílčích a menších služeb Bydlení především. Kvalitní RCT by mělo zahrnovat nejméně 200 osob (100 využívajících Bydlení především a 100 využívajících jiné služby). Je také možné zkoumat jednotlivé služby Bydlení především komparativně, ovšem služby menšího rozsahu, například o 20 uživatelích, mohou být hodnoceny za užití kvazi-experimentální či observační metody.

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

KAPITOLA 6



Bydlení především a širší strategie

6.1 Strategické role Bydlení především

6.1.1 Zahrnutí programu Bydlení především do strategií boje proti bezdomovectví

Výzkum ukazuje, že bezdomovectví by nemělo být chápáno pouze jako důsledek jednotlivých činů nebo neléčeného duševního onemocnění. Bezdomovectví existuje v Evropě v mnoha formách. Některé formy bezdomovectví nezahrnují osoby, které berou drogy, nadměrně pijí nebo mají psychické problémy, ale jsou naopak spojeny především s ekonomickou situací, výraznějším nedostatkem integrace v komunitě, špatnou sociální podporou a obtížemi s přístupem ke službám¹²³. Bezdomovectví se může také lišit dle různých skupin. Například bezdomovectví žen je mnohem častěji spojeno s únikem od domácího násilí než to mužské. Ženy bez domova se mohou také vyhýbat některým formám služeb pro lidi bez domova a často se spoléhají na neformální vztahy s cílem nalézt dočasné bydlení¹²⁴. Ženy trpící bezdomovectvím mohou tudíž vyžadovat odlišné služby než ty, které jsou poskytovány mužům bez domova. Některé skupiny osob bez domova, jako jsou teenageři se zkušeností se sociální prací systémů na ochranu dětí, dále osoby, které mají za sebou vězení nebo váleční veteráni mohou také potřebovat speciální formy podpory.

Prevence a redukce bezdomovectví zahrnuje škálu politik a služeb, včetně zlepšení přístupu k bydlení, umožnění rozvoje nového dostupného bydlení, poskytnutí preventivních služeb a jiné rozličné podpory. Některí lidé bez domova žádají pouze o radu a možná krátkodobou podporu, aby zamezili či rychle ukončili zkušenost s bezdomovectvím. Jiní mohou potřebovat méně intenzivní podporu na pár týdnů či měsíců, aby jim pomohla najít a udržet si domov. Některí mohou potřebovat větší podporu na delší dobu, aby vyvázli z bezdomovectví nebo se mu vyhnuli. Údaje o bezdomovectví v Evropě jsou často omezené, ale ukazuje se, že velmi nízkou úroveň bezdomovectví mají evropské země s vysoce integrovanými strategiemi řešení bezdomovectví, které poskytují rozsáhlé, dobře koordinované služby, například Dánsko a Finsko¹²⁵.

Příručka strategií integrovaného bezdomovectví je dostupná na webové stránce FEANTSA¹²⁶. Roku 2015 byl publikován přehled úspěšné finské integrované strategie řešení bezdomovectví¹²⁷. Rozsah diskuse o strategiích řešení bezdomovectví v Evropě, včetně popisu a kritické evaluace, je dostupný v časopise *European Journal of Homelessness*¹²⁸.

6.1.2 Bydlení především a jiné služby

Bydlení především není navrženo tak, aby působilo jako řešení pro všechny formy bezdomovectví. Bydlení především není určeno ani k práci v izolaci; vyžaduje podporu zdravotního a sociálního sektoru a jiných služeb pro lidi bez domova. Jako součást integrované strategie řešení bezdomovectví pracuje Bydlení především s těmi osobami, které se nemohou vyhnout bezdomovectví nebo jejichž potřeby nemohou být naplněny pouze zajištěním bydlení či bydlením ve spojení s méně intenzivní podporou.

123 Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E. a Pleace, N. (2010) *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*, Brussels, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. Viz poznámku 91.

124 Baptista, I. (2010) 'Women and Homelessness in Europe' in O'Sullivan, E., Busch-Geertsema, V., Quilgars, D. a Pleace, N. (eds.) *Homelessness Research in Europe* Brussels: FEANTSA.

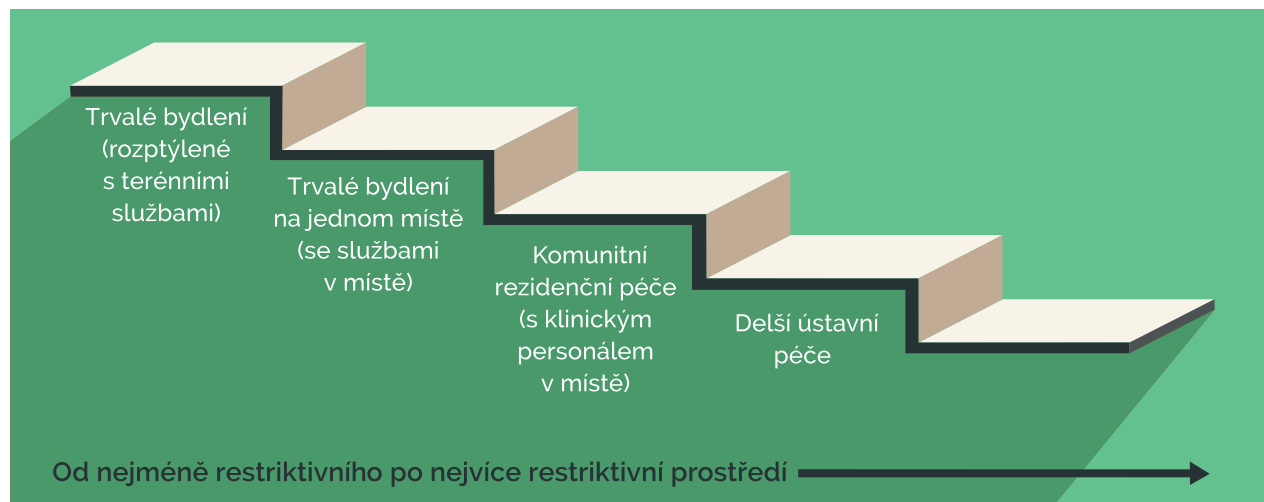
125 Busch-Geertsema, V., Benjaminsen, L., Filipovič Hrast, M. a Pleace, N. (2014) *Extent and Profile of Homelessness in European Member States: A Statistical Update* Brussels: FEANTSA. Dostupné z: http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/feantsa-studies_04-web2.pdf

126 Toolkits on Homelessness Strategies: www.feantsa.org

127 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. a Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment. Dostupné z: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

128 <http://www.feantsaresearch.org> – *The European Journal of Homelessness* je dostupný i na Google Scholar.

Tvůrce Bydlení především, Dr. Sam Tsemberis, navrhl roli Bydlení především v rámci integrované strategie bezdomovectví. Podle té je lidem bez domova s vysokou potřebou podpory na začátku navrženo Bydlení především. Těm, jejichž potřeby nemohou být naplněny službou Bydlení především, je poté nabídnuto dlouhodobé kongregované či kolektivní bydlení s pohotovostní podporou personálu a ústavní péčí.



Graf 1: „Obrácená vícestupňová“ strategie¹²⁹

Integrovaná bezdomovecká strategie může mít následující strukturu:

- **Preventivní služby** nabízející rady ohledně bydlení, podporu a praktickou pomoc s přístupem k bydlení a další služby pro osoby s vyšší potřebou podpory, které jsou ohroženy bezdomovectvím.
- **Krizové ubytování pro osoby, které náhle ztratily domov**, úzce spolupracující s preventivními službami se snahou zamezit zkušenosti s dlouhodobým či opakovaným bezdomovectvím.
- **Méně intenzivní podpora pro osoby vyžadující pomoc při opouštění situace bezdomovectví**, jejichž potřeby mohou být naplněny rychle za poskytnutí bydlení a občasného kontaktu s case managementem nabízejícím limitovanou podporu.
- **Služby Bydlení především pro osoby bez domova s vysokou potřebou podpory rychle poskytující bydlení a intenzivní podporu**. Ukázalo se, že Bydlení především je efektivní při ukončování bezdomovectví většiny osob bez domova v této skupině (viz kapitola 1).
- **Modely podporovaného bydlení nabízející kongregované či kolektivní bydlení s podpůrným personálem v místě**. To může být využito k poskytnutí dlouhodobé podpory lidem bez domova s vysokou potřebou podpory, jejichž potřeby či preference nejsou splnitelné službou Bydlení především.

Výsledky ukazují, že některé evropské země mají populaci, která je dlouhodobě bez domova a jejíž potřeby nebyly naplněny ze strany existujících služeb pro lidi bez domova. V některých zemích (např. Velká Británie) je prokázána populace bez domova, která opakovaně či dlouhodobě využívá tyto služby, aniž by byl její stav bezdomovectví vyřešen¹³⁰. Bydlení především má často kapacitu pro ukončení této formy dlouhodobého bezdomovectví a zároveň možnost poskytnout pomoc lidem bez domova s vysokou potřebou podpory, kteří dlouhodobě žijí na ulici či v noclehárnách nebo jiných sociálních službách, aby unikli bezdomovectví.

129 Tsemberis, S. (2013) Presentation at the Final Conference of Housing First Europe in Amsterdam, citováno v Pleace, N. a Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA

130 Bretherton, J. a Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services*. Dostupné z: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

Na strategické úrovni může Bydlení především:

- o Značně redukovat úroveň dlouhodobého a opakovaného bezdomovectví spojeného s vysokou potřebou podpory.
- o Potenciálně redukovat náklady na dlouhodobé a opakované bezdomovectví v rámci záchranné zdravotní služby a služeb pro duševně nemocné, systému trestní justice a jiných služeb pro lidi bez domova.
- o Umožnit lidem bez domova s vysokými a komplexními potřebami podpory žít stabilně ve svých domovech.

6.2 Budoucí využití Bydlení především

Bydlení především bylo navrženo se specifickou funkcí ukončit bezdomovectví mezi lidmi s vysokou potřebou podpory tím, že jim neprodleně poskytne bydlení a intenzivní podporu. Je tu příležitost rozšířit způsoby, jakými je Bydlení především využíváno, ale základní funkce a role Bydlení především je fixně stanovena; není určeno pro skupiny lidí bez domova s nízkou potřebou podpory ani jako ojedinělý komponent efektivní strategie řešení bezdomovectví.

Je důležité poznamenat, že ačkoli existují služby vycházející z myšlenek Bydlení především, například využití běžného bydlení a méně intenzivních podpůrných služeb lidem bez domova bez vysoké potřeby podpory (někdy nazývané jako služby podpory v bydlení), nejsou to služby Bydlení především. Využití takových služeb předcházelo zavedení Bydlení především do Evropy. Někdy bylo argumentováno, že Bydlení především nepředstavuje v určitých evropských zemích nic nového, jelikož tyto služby existovaly již dříve. Mezi méně intenzivními službami a přístupem Bydlení především však mohou existovat důležité rozdíly v základních principech, v intenzitě a trvání podpory.

Široké využívání Bydlení především skýtá potenciální výhody pro některé již existující služby pro lidi bez domova. Neplatí, že by Bydlení především mohlo nebo mělo představovat náhradu za existující služby. Bydlení především je totiž navrženo pouze pro jednu skupinu lidí bez domova s vysokou potřebou podpory. Existují však jasné důkazy, že Bydlení především překonává některé existující modely služeb pro ukončování bezdomovectví mezi lidmi s vysokou potřebou podpory (viz kapitolu 1). V některých případech, například ve Finsku, poskytovatelé služeb pro lidi bez domova změnili způsob poskytování služeb přechodem od víceúrovňového modelu k Bydlení především a následně zaznamenali zlepšení v efektivitě služby¹³¹.

6.2.1 Co zahrnuje možné budoucí využití Bydlení především

- o **Prevenční využití Bydlení především.** Bydlení především může být využito jako prostředek k přesídlení lidí s vysokou potřebou podpory, kteří opouštějí ústav, jako je například psychiatrická nemocnice, vězení či dlouhodobý pobyt s pohotovostní podporou. Některé služby v USA pracují s lidmi, kteří opustili psychiatrickou nemocnici a kteří jsou v riziku bezdomovectví či mají již s bezdomovectvím zkušenost¹³².



131 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. a Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment. Dostupné z: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

132 Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.

- o Využití specializovaných modelů Bydlení především pro určité skupiny lidí bez domova. To je další oblast, která může být na strategické úrovni zkoumána. Například:

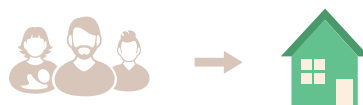
- **Ženy bez domova s vysokou potřebou podpory.** Ukázalo se, že ženy s vysokou potřebou podpory mohou často prožívat bezdomovectví odlišně než muži, především v podobě vyhýbání se službám a využívání neformálních a někdy riskantních vztahů s cílem udržet si ubytování¹³³. Bydlení především by mělo být dostupnější než jiné formy služeb pro lidi bez domova, jelikož poskytuje ženám s vysokou potřebou podpory jejich vlastní bydlení. V jiných službách se nemusí ženy cítit tak bezpečně. Po zkušenostech se ženami, které zažily sexuální motivované nebo domácí násilí, lze říci, že v této oblasti je prostor pro výcvik specialistek-žen, které budou pracovat pro Bydlení především. V britském Manchesteru se vyvinula Threshold Housing služba Bydlení především pro ženy bez domova s vysokou potřebou podpory, které byly v kontaktu se systémem trestního soudnictví¹³⁴.



- Specifické formy podpory mohou potřebovat také **mladí lidé s vysokou potřebou podpory, kteří jsou ohroženi bezdomovectvím.** Opět je to proto, že jejich potřeby, vlastnosti a zkušenosti se mohou lišit od jiných skupin osob bez domova¹³⁵. U mladých lidí bez domova se velmi často potvrzuje, že byli v kontaktu se sociální službou, prošli péčí dětských domovů a mívají negativní zážitky z dětství.



- **Rodiny s vysokou a komplexní potřebou podpory od Bydlení především.** V této oblasti se vyskytují specifické výzvy, kterým Bydlení především čelí – podporovat nejen jednotlivce, ale pochopit a pozitivně podpořit celé rodiny včetně dětí.¹³⁶ Potřeby těchto domácností, které se týkají duševního zdraví, drog/alkoholu a špatného zdravotního stavu, mohou být podobné problémům jednotlivců, ale pokud je službou Bydlení především podporována celá rodina, mohou být zapotřebí odlišné formy podpory.



- Specifickou podporu mohou vyžadovat také **bývalí delikventi s vysokou potřebou podpory, když opouštějí vězení.** To je další příklad toho, jak může být Bydlení především navrženo či přizpůsobeno k naplnění souboru potřeb. Jiným příkladem může být využití specializovaného modelu Bydlení především pro osoby bez domova s vysokou potřebou podpory, kteří prošli aktivní vojenskou službou.



133 Mayock, P., Sheridan, S. a Parker, S. (2015) "It's just like we're going around in circles and going back to the same thing...": The dynamics of women's unresolved homelessness *Housing Studies* DOI:10.1080/02673037.2014.991378

134 <http://www.thp.org.uk/services/housing-first>

135 Quilgars, D., Johnsen, S. a Pleace, N. (2008) *Review of Youth Homelessness in the UK*, York: Joseph Rowntree Foundation. Dostupné z: <https://www.jrf.org.uk/report/youth-homelessness-uk>

136 Jones, A., Pleace, N. a Quilgars, D. (2002) *Firm Foundations: an Evaluation of the Shelter Homeless to Home Service*, London: Shelter. Dostupné z: https://england.shelter.org.uk/_data/assets/pdf_file/0020/39521/Firm_Foundations.pdf

6.3 Propagace Bydlení především

Několik evropských vlád, například **Dánsko, Finsko, Francie a Španělsko**, se rozhodlo přijmout a testovat Bydlení především jako základní kámen své **strategické odezvy na bezdomovectví**. V jiných evropských zemích je politická odezva na Bydlení především méně vyvážená¹³⁷. Na úrovni EU doporučila roku 2010 porota Evropské konsenzuální konference o bezdomovectví zvážení Bydlení především a souvisejících služeb zabývajících se bezdomovectvím¹³⁸ a názor byl sdílen i Evropskou komisí¹³⁹.

Zásadní roli hrály výsledky a především kvalitní výsledky, které systematicky porovnávají Bydlení především s tradičními službami pro lidi bez domova, v povzbuzení využití Bydlení především v Severní Americe. Dobrá úroveň výsledků umožnila Bydlení především upoutat pozornost evropských vládních zřízení a poskytovatelů služeb pro lidi bez domova a zaujmout mezinárodní organizace, jako je Evropská komise a OECD. Samozřejmě ne všechny výsledky Bydlení především jsou považovány za kvalitní a zůstávají nepřesvědčivými v prokazování úspěšnosti modelu Bydlení především. Kvalitní výzkum nicméně jasně ukazuje úspěch v ukončování bezdomovectví osob s vysokou potřebou podpory a relativní ekonomickou efektivnost a zůstává tak důležitým elementem propagace Bydlení především.

Ve Švédsku aktivně podporuje myšlenku Bydlení především univerzita Lund spolu s poskytovateli služeb pro lidi bez domova a tvůrci politiky¹⁴⁰. **V Itálii** propaguje Bydlení především skupina Housing First Italia¹⁴¹ ve spolupráci s poskytovateli služeb, obcemi a akademiky pracujícími pod záštitou fio.PSD. Tuto důležitou inovaci, která redukuje bezdomovectví mezi lidmi s vysokou potřebou podpory, mohou pomoci uvést do politické agendy řadoví členové či nejšíří vrstvy, obhajoba i diskuse o Bydlení především. Spolupráce mezi poskytovateli služeb a univerzitami, jako je tomu ve Švédsku a Itálii, kombinuje profesionální poskytovatele služeb s profesionálními hodnotiteli, což zlepšuje kapacitu efektivního lobování za Bydlení především pomocí shromažďování silných důkazů.

V Anglii se vyvinula federace poskytovatelů služeb pro lidi bez domova Homeless Link do programu Housing First England¹⁴² navrženého pro propagaci Bydlení především na politické úrovni a jako model dobré praxe, započatého v roce 2016. Opět se jedná o společnou snahu reflektující vývoj v Itálii a Švédsku.

Bydlení především je úspěšné díky **způsobu, jakým poskytuje podporu**, ale stejně tak a možná i více je úspěšné díky **důrazu na neprodlené poskytnutí bydlení**, čímž chrání osobu před bezdomovectvím a rizikem nejistoty spojeným s bezdomovectvím (viz kapitolu 1 a kapitolu 3). Výsledky výzkumu ukazují, že zatímco koordinace služeb v rámci integrované strategie řešení bezdomovectví vyvolává efektivnější politickou odezvu na bezdomovectví, nic nemůže naprosto překonat nedostatek dostupného bydlení. Bydlení především je důležité jako inovace, ale i proto, že upozorňuje na ústřední roli, kterou musí bydlení hrát v rámci strategické odezvy na bezdomovectví¹⁴³.

Bydlení především je také zásadní proto, že **rozbíjí předsudky týkající se bezdomovectví a lidí, kteří zakoušejí bezdomovectví**. Služba ukazuje, že bezdomovectví nelze zjednodušit na chování a postoje, které musí být změněny; ve skutečnosti se jedná o úspěšnou odezvu služby, která podporuje a umožňuje rekonvalescenci, ale nevyžaduje změnu chování či nevyužívá sankce k přinucování ke změně. Rychlým poskytnutím bydlení, uznáním sdíleného lidství osob bez domova, respektováním jejich volby a motivací k rekonvalescenci ukončuje Bydlení především bezdomovectví (viz kapitolu 1).

137 FEANTSA (2012) *On the Way Home? FEANTSA Monitoring Report on Homelessness and Homeless Policies in Europe*. Brussels: FEANTSA. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/on-the-way-home-feantsa-monitoring-report-on-homelessness-and-homeless-policies-in-europe/>

Fondation Abbé Pierre/FEANTSA (2015) *An Overview of Housing Exclusion in Europe: 2015*. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/an-overview-of-housing-exclusion-in-europe-2015/>

138 <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=88&langId=en&eventsId=315&furtherEvents=yes>

139 <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9770&langId=en>

140 <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first>

141 <http://www.housingfirstitalia.org/en/>

142 www.homeless.org.uk/hfengland

143 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. a Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review*. Helsinki: Ministry of the Environment. Dostupné z: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

POZNÁMKY

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

PŘÍLOHA:
Příklady
Bydlení především

Belgie

Housing First Belgium

Program Housing First Belgium je realizován na národní úrovni a zahrnuje pět **největších belgických měst**. V době vytváření této příručky (2015) v zemi fungovalo celkově **osm služeb Bydlení především**, které byly realizovány ve spolupráci obecních samospráv a neziskových organizací. Bydlení především je určeno lidem, kteří jsou dlouhodobě bez domova, s průměrnou zkušeností pětiletého bezdomovectví, z nichž všichni mají vysokou potřebu podpory. Program si dává za cíl podpořit **150 lidí do června 2016**.

Těchto osm služeb využívá běžné nájemní byty a spoléhá se na kombinaci sociálního bydlení a soukromého nájemního bydlení. Pro menšinu uživatelů služby Bydlení především je využito podporované bydlení.

Osm služeb Bydlení především poskytuje podporu různým způsobem. Všech osm služeb Bydlení především využívá **intenzivní case management** a organizuje podle potřeby přístup k žádaným službám. Každý jednotlivec využívající službu Bydlení především má přiděleného svého vlastního sociálního pracovníka, přičemž každý sociální pracovník má určitý počet případů (počet lidí, které podporuje), pohybující se mezi šesti až osmi uživateli služby Bydlení především.

Některé belgické služby Bydlení především mají multidisciplinární týmy; jiné se naprosto spoléhají na sociální pracovníky, kteří působí jako case manažeři. Největší tým v jedné z těchto osmi služeb zahrnuje zdravotní sestry, sociální pracovníky, psychologa, specialistu na zaměstnávání a specialistu na bydlení; nejmenší tým v jiné službě Bydlení především se skládá pouze ze sociálních pracovníků. Pět z osmi služeb Bydlení především využívá intenzivního case managementu bez multidisciplinárních týmů. Specifická nastavení pro každou z těchto osmi služeb jsou následující:

- Tým sociálních pracovníků poskytující intenzivní case management (Antverpy)
- Kouč bydlení a psycholog poskytující case management (Gent)
- Sestra, sociální pracovník a lékař (Brusel, služba 1)
- Specializovaní sociální pracovníci se zaměřením na duševní zdraví a harm reduction poskytující case management (Brusel, služba 2)
- Specialista na bydlení a pracovník podpory poskytující case management (Hasselt)
- Zdravotní sestry, sociální pracovníci, specialista na vzdělávání, psycholog, specialista na zaměstnávání a specialista na bydlení v multidisciplinárním týmu (Charleroi)
- Sociální pracovníci a specialista na bydlení nabízející case management (Liege)
- Zdravotní sestry, sociální pracovníci, specialista na vzdělávání a psycholog v multidisciplinárním týmu (Namur)

Belgický program fungoval v roce 2015 jako experiment a byl vyhodnocován v době tvorby této příručky. Zpráva o efektivnosti Bydlení především bude vydána a očekává se, že ovlivní budoucí politiku. Více informací o Housing First Belgium můžete nalézt na: <http://www.housingfirstbelgium.be/>.

Dánsko

Dánská strategie bezdomovectví

Dánsko má jeden z největších programů Bydlení především v Evropě. Dánská národní strategie, která byla **přijata roku 2008** a fungovala do roku 2013, zahrnovala služby Bydlení především, které byly **zaměřeny na více než 1000 lidí bez domova s vysokou potřebou podpory**¹⁴⁴. Stejně jako v Belgii a Francii je i dánská strategie hodnocena s ohledem na efektivnost Bydlení především a jiných modelů služeb podporujících osoby bez domova s vysokou potřebou podpory. Strategie je vedena centrální vládou a všechny služby Bydlení především fungující v Dánsku dodržují osm základních principů Bydlení především popsanych v kapitole 2.

Využití Bydlení především v Dánsku se podobá programu At Home/Chez Soi v Kanadě a také francouzskému programu Un Chez-Soi d'abord. Národní strategie se zaměřila na 17 obcí, v nichž se vyskytovala většina případů bezdomovectví, jež byly v Dánsku zaznamenány, včetně tří největších měst – Kodaně, Aarhusu a Odense. Specifickými cíli bylo omezit počet lidí žijících na ulici, efektivněji se zaměřit na zvyšující se počty mladých lidí bez domova, snížit dobu, kterou lidé bez domova tráví v krizovém ubytování a snížit míru bezdomovectví spojeného s lidmi opouštějícími nemocnice a vězení. Bydlení především bylo přijato jako klíčový element dánské strategie s cílem systematického testování toho, jak dobře by mohlo fungovat Bydlení především v Dánsku. Bydlení je poskytováno skrze spolupráci se sociálními pronajímateli.

Dánsko testovalo Bydlení především zkoumáním modelů využívajících **intenzivní case management (ICM model) a multidisciplinární týmy (model asertivní komunitní podpory, ACT)**. Hodnoceno bylo též rozptýlené bydlení i kongregované/kolektivní služby na jednom místě. Odlišné modely, jako například přístup ACT týmu, byly zaměřeny na specifické skupiny lidí bez domova.

Většina využití dánské strategie Bydlení především byla ze strany služeb ICM, které podporovaly více než 1000 lidí bez domova s vysokou potřebou podpory v 17 obcích během let 2009–2013. Jedna služba založená na ACT pracovala do roku 2013 s 92 jednotlivci¹⁴⁵.

Evaluační dokončená v roce 2013 zaznamenala vysoký úspěch služeb Bydlení především, hlavně u služeb ACT. Výsledky ukázaly, že služby s bydlením na jednom místě byly méně úspěšné než služby využívající rozptýlené bydlení. Co se týče dánskému využití Bydlení především, je zde určitá podobnost s Finskem. Stejně jako ve Finsku očividně i v Dánsku ukončuje rozšířená sociální ochrana (sociální systém) kombinovaná se sociálním bydlením většinu forem bezdomovectví, které jsou spojovány s chudobou a nízkou potřebou podpory¹⁴⁶. Stejně jako ve Finsku¹⁴⁷ je i většina dánské bezdomovectví spojována s vysokou potřebou podpory. To přiděluje službě Bydlení především v Dánsku ústřední roli ve strategii řešení bezdomovectví, jelikož většina bezdomovectví se vyskytuje mezi skupinami lidí, pro které je Bydlení především speciálně navrženo.

Po pozitivních výsledcích první strategie řešení bezdomovectví se Národní rada pro sociální služby rozhodla princip Bydlení především včetně ACT a ICM přístupů použít a prozkoumat od srpna 2014 do května 2016 související model intervence v rizikovém období (CTI) ve 24 obcích. V 11 obcích byl na období od září 2015 do podzimu 2017 zaveden také speciální program pro mladé lidi (ve věku 17–24 let). Program byl navržen k předcházení bezdomovectví mládeže a jednou z využitých metod je ICM model. Zpráva s výsledky obou programů byla publikována roku 2016. Zpráva je v dánštině na webu <https://en.sfi.dk/publications/housing-first-in-danmark-12839>

144 Benjaminsen, L. (2013). Policy Review Up-date: Results from the Housing First based Danish Homelessness Strategy. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 109–131. Dostupné z: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/Policy-Review-Update-Results-Danish-Strategy.pdf>

145 Viz výše.

146 Benjaminsen, L. a Andrade, S. B. (2015). Testing a Typology of Homelessness across Welfare Regimes: Shelter Use in Denmark and the USA. *Housing Studies* DOI:10.1080/02673037.2014.982517

147 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. a Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment. Dostupné z: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

Národní rada pro sociální služby byla také pověřena úkolem zavést **od května 2016 do prosince 2019** princip Bydlení především a související navrhované modely podpory na národní úrovni. Tento program bude zahrnovat **podporu pro všechny obce, soukromé poskytovatele služeb a neziskové organizace** pro poučení o Bydlení především.

Přehled dánské strategie řešení bezdomovectví je dostupný v angličtině na: <http://housingfirstguide.eu/website/wpcontent/uploads/2016/04/Policy-Review-Update-Results-Danish-Strategy.pdf>.

Finsko

Národní strategie řešení bezdomovectví

Ve Finsku je Bydlení především ústředním modelem národní strategie řešení bezdomovectví. Národním cílem je ukončit dlouhodobé bezdomovectví, které často zažívají lidé s vysokými a komplexními potřebami podpory. Využitím kombinace kolektivních a kongregovaných přístupů, které aplikují principy Bydlení především na projekty v jednom místě a přístupy rozptýleného bydlení, dosáhlo Finsko **značné redukce v míře dlouhodobého bezdomovectví.** Více informací o finské strategii řešení bezdomovectví, která využívá Bydlení především v rámci komplexní strategie zdůrazňující také prevenci bezdomovectví, je k dispozici v angličtině a finštině na: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>.

Väinölä Housing First

Väinölä Housing First provozuje Armáda spásy v bytech poskytovaných organizací Y-Foundation¹⁴⁸, která ve Finsku buduje nové sociální nájemní bydlení. **Bydlení se nachází v samostatných bytech umístěných v bytech domech.**

Podpurné služby jsou na místě k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Tým personálu čítá **11 lidí** a zahrnuje sociální pracovníky, zdravotní profesionály, koordinátory dobrovolníků a pracovního kouče, který pomáhá uživatelům služby dosáhnout integrace skrze nalezení placené práce. Využívaný přístup je založen na modelu case managementu využívajícího jak týmu pracovníků Väinölä Housing First, tak externích poskytovatelů služeb, je-li to potřeba.

Uživatelé služby Bydlení především mají možnost – ale nejsou nuceni – účastnit se terapeutické komunity. Principy terapeutické komunity se soustředí na¹⁴⁹:

- Nabídku strukturovaného, psychologicky informovaného prostředí, tzn. místa, kde jsou k dispozici denní aktivity navržené ke zlepšování zdraví a životní spokojenosti.
- Terapeutickou komunitu samotnou, která je považována za mechanismus poskytování péče a podpory s důrazem na zlepšení sociální podpory a sebeúcty jednotlivců v komunitě.

Vedle nabídky case managementu a podpory motivuje Väinölä Housing First k dobrovolné participaci na chodu služby. Veškeré úklidové a zahradnické práce v rámci projektu Bydlení především jsou prováděny lidmi, kteří na daném místě žijí. Cílem je povzbudit sociální podporu a sociální integraci skrze zkušenost s nízkoprahovou prací.

Lidé žijící ve Väinölä Housing First jsou také **zapojeni do událostí navržených ke zlepšení jejich sociální integrace do komunity.** Dny otevřených dveří zvou do budovy Bydlení především sousedy a i jiné aktivity se soustředí na informování a vzdělávání sousedství o Bydlení především. Lidé využívající Bydlení především se také dobrovolně starají o čistotu sousedství, což má vést ke zlepšování vztahů s okolní komunitou.

Väinölä Housing First popisuje své vlastní priority podpory jako:

- Udržení bydlení
- Zdraví a životní spokojenost
- Sociální integraci

Výsledná data založená na zpětné vazbě uživatelů služby Bydlení především jsou vyhodnocována každých šest měsíců. **Úspěch byl zaznamenán v udržení bydlení a ve zlepšení sociální integrace,** především v obnovování spojení s rodinou a přáteli a v sociální integraci do místní komunity. Výsledky

148 <http://www.ysaatio.fi/in-english/>

149 <http://www.therapeuticcommunities.org/>

týkající se užívání drog a alkoholu a zdraví byly variabilnější, což ale není u služeb Bydlení především neobvyklé (viz kapitolu 1).

V Evropě a USA probíhají debaty o využití kongregovaného nebo kolektivního modelu Bydlení především, které se soustředí na rozsah možné sociální integrace (viz kapitolu 3) v případě, že uživatelé služby Bydlení především žijí společně¹⁵⁰. Finské služby Bydlení především využívají tyto kongregované či kolektivní modely stejně jako rozptýlené bydlení v komunitě.

Více informací o Väinölä Housing First je k dispozici ve finštině na: <http://www.pelastusarmeija.fi/paikkakunnat/espoo/asumispalvelu>.

150 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. a Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment. Dostupné z: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

Francie

Program Un Chez-Soi d'abord

Francie provedla **jednu z největších zkoušek** modelu Bydlení především v Evropě (viz kapitolu 6). Program Un Chez-Soi d'abord (2011–2016) pilotoval Bydlení především ve čtyřech městech: **Lille, Paříž, Toulouse a Marseille** a je veden na národní úrovni projektem **DIHAL**, meziresortním subjektem zodpovědným za národní strategii řešení bezdomovectví. Program zahrnuje vládní resorty zdraví, bydlení a sociální podpory. Všechny služby Bydlení především disponují místní řídicí komisí, ve které jsou obvykle zastoupeny všechny účastníci se organizace (z oblasti zdravotnictví, sociální práce, sociální podpory). Vedle toho existuje také národní řídicí skupina.

Služby Bydlení především poskytované prostřednictvím programu Un Chez-Soi d'abord dodržují všechny základní principy Bydlení především popsané v kapitole 2.

Francouzský program Bydlení především vychází zejména z originálního modelu Bydlení především vyvinutého Dr. Samem Tsemberisem. Un Chez-Soi d'abord může být také přímo porovnáván s kanadským národním programem Bydlení především At Home/Chez Soi. **Rozsáhlá experimentální evaluace** (randomizovaná kontrolní studie) Un Chez-Soi d'abord je prováděna za účasti **705 lidí bez domova**. Celkem **353** lidem bez domova bylo poskytnuto bydlení pomocí služeb Bydlení především, zatímco **352** využívalo obvyklé péče pro lidi bez domova. Hodnocení provádí P. Auquier z univerzity Aix-Marseille. Závěrečná zpráva byla zveřejněna v roce 2016 na webu www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2016/11/abrege_du_rapport_final_volet_qualitatif_de_recherche.pdf

Bydlení je poskytováno **soukromými pronajímateli**. Podpora je poskytována skrze multidisciplinární tým, který zahrnuje pracovníky peer podpory a využívá ACT model. Služby Bydlení především fungují s vytížením 10 klientů na jednoho člena týmu. Un Chez-Soi d'abord vykazuje vysokou věrnost originálnímu modelu Bydlení především vyvinutému v New Yorku a kanadské implementaci Bydlení především v programu At Home/Chez Soi.

Po 13 měsících zaznamenal program Un Chez-Soi d'abord vysokou úspěšnost, **80 %** uživatelů služby Bydlení především si udrželo své bydlení. Byl zaznamenán také pokles v užívání nemocniční služby, života na ulici, věznění a ubytování v nouzových útlucích v momentě, kdy byla služba Bydlení především porovnána s existujícími službami pro lidi bez domova. Zdraví, životní spokojenost a sociální integrace mezi lidmi v Bydlení především se také zlepšily, ačkoliv výsledky nebyly stejně jako v jiných službách pro lidi bez domova vždy pozitivní (viz kapitolu 1). Po velmi pozitivních počátečních výsledcích bylo rozhodnuto rozšířit program Bydlení především, během roku 2017 pokračovat v podpoře existujících služeb a od roku 2018 rozšířit služby Bydlení především do 15 měst.

Program Un Chez-Soi d'abord ukazuje, že existují příklady evropských služeb Bydlení především, které **se velmi podobají originálnímu modelu Pathways** z USA. Výsledky francouzského programu ukazují, že implementace originálního modelu může být v evropském kontextu úspěšná. O těchto implementacích Bydlení především se někdy hovoří jako o vysoce věrných originálnímu modelu Bydlení především (viz kapitoly 2 a 5).

Informace týkající se počátečních výsledků z programu Un Chez-Soi d'abord jsou dostupné v angličtině na: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/First-results-of-HFexperimentation-in-France-and-next.pdf>.

Více informací o programu je také k dispozici ve francouzštině na: http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2014/10/dihaL_-_plaquette_gd_public_ucsd_b_ecran.pdf.

Irsko

Dublin Housing First

Projekt Dublin Housing First realizují dvě neziskové organizace, **Focus Ireland** a **Peter McVerry Trust**, do provozu byl uveden vládní organizací **Dublin Regional Housing Executive**. Dublinský projekt Bydlení především dodržuje základní principy Bydlení především, které jsou popsány v kapitole 2.

Dublinský projekt Bydlení především pracuje s takzvaným „**pouličním náborovým týmem**“. Pouliční náborový tým, který poskytuje služby lidem žijícím na ulici, je zdrojem doporučení pro Bydlení především. Lidé žijící na ulici s vysokou potřebou podpory jsou doporučováni k Bydlení především, zatímco pouliční náborový tým připravuje méně intenzivní odezvu služby pro lidi žijící na ulici s nižší potřebou podpory. Zvláštní pozornost věnuje tým Bydlení především:

- o lidem dlouhodobě a opakovaně bez domova
- o lidem bez domova s duševním onemocněním a/nebo problémy s užíváním drog a alkoholu

Bydlení je poskytováno především **sociálními pronajímateli**, což jsou v Irsku jak obce, tak neziskové organizace. Využíván je také soukromý nájemní sektor.

Služba Bydlení především je poskytována **týmem ICM**. K dispozici je také klinický tým, který zahrnuje specialistu na drogy/alkohol, duševní zdraví a poradenství. Služba klinického týmu je dostupná pro lidi podporované méně intenzivním pouličním náborovým týmem a službou Bydlení především. Personál Bydlení především pracuje s počtem až deseti případů na pracovníka. Bydlení především disponuje též personálem zaměřeným na nalezení bydlení a řešení problémů s bydlením. Existuje tu také funkce zabývající se sháněním bydlení v soukromém nájemním sektoru. V roce 2015 bylo službou Bydlení především podporováno **40 lidí**.

Monitorování služby Bydlení především vykazuje velmi pozitivní výsledky, pokud jde o udržení bydlení, ale i nedostatky (viz kapitolu 4). Počáteční demonstrační projekt pilotní služby Bydlení především, který byl roku 2014 nahrazen projektem Dublin Housing First, byl úspěšný v rámci zlepšení zdraví, duševního zdraví a sociální integrace; bez ohledu na to, že tyto výsledky nebyly (tak jako u jiných služeb Bydlení především) všeobecné (viz kapitolu 1).

Výsledky demonstračního projektu Bydlení především, na kterém je projekt Dublin Housing First založen, jsou dostupné na: http://www.homelessdublin.ie/sites/default/files/publications/HFirst_Evaluation2015.pdf

Itálie

Housing First Italia

Housing First Italia je kooperativní skupina poskytovatelů služby Bydlení především v Itálii s akademickou podporou ve formě Vědecké komise, která navrhuje evaluační metody pro Bydlení především v italském prostředí. Housing First Italia, pracující pod záštitou fio.PSD (Italská federace organizací pracujících s lidmi bez domova), **se snaží prosazovat využití Bydlení především napříč Itálií** a usiluje o to, aby Bydlení především hrálo klíčovou roli v italské strategii řešení bezdomovectví. Více informací je k dispozici v italštině a angličtině na: <http://www.housingfirstitalia.org/en/housing-first/>.

Tutti a Casa Famiglie, Bologna

Amici di Piazza Grande je charitativní organizace pracující ve městě Bologna, která poskytuje službu Bydlení především zaměřenou na rodiny bez domova s komplexní potřebou podpory ve spolupráci s dalšími městy v severní Itálii. Služba Bydlení především Tutti a Casa Famiglie dodržuje osm základních principů Bydlení především, které jsou popsány v kapitole 2.

Za využití rozptýleného bydlení v soukromém nájemním sektoru poskytla služba Bydlení především Tutti a Casa Famiglie roku 2015 **podporu 42 rodinám**. Služba je financována kombinací charitativních a soukromých darů. Místní odbory sociálních služeb pomáhají rodinám hradit nájemné. Od rodin se neočekává, že vloží do nájmu více než 30 % svého příjmu. Neexistuje žádný operační limit velikosti projektu, ale financování se liší v závislosti na obecní správě města Bologna, takže počet podporovaných je určen celkovými výdaji služby.

Multidisciplinární podpůrný tým je využíván spolu se službou Tutti a Casa Famiglie poskytující kombinaci služeb přímé podpory a case managementu. Nabízená podpora není vždy stejná jako v severoamerickém týmu ACT, ale zahrnuje vedoucího týmu, který je kvalifikovaným sociálním pracovníkem, psychiatra s rolí supervizora a tým tří pedagogů (kteří se soustředí na podporu sociální integrace), jednoho sociálního pracovníka a jednoho psychologa. Hlavní cíl je **maximalizovat nezávislé žití a sociální integraci pro rodiny, které byly dříve bez domova** a s nimiž se spolupracuje po tak dlouhou dobu, jak je potřeba. Tam, kde je to možné, je kladen důraz na podporu dospělých v rodinách k nalezení placené práce.

Bylo dosaženo vysokých úrovní udržení bydlení. Jen dvě rodiny se rozhodly službu opustit a jedna plánovala odstěhovat se z regionu města Bologna, což znamenalo, že nemůže být dále podporována. Počáteční posouzení služby ukázalo dobré výsledky ve zlepšení životní spokojenosti rodin a jejich sociální integrace. Během roku 2015 však projekt stále pracoval na zlepšení měření výkonu: http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/ws_4_guistinietal_piazzagrande.pdf.

Housing First, Ragusa

Služba Tetti Colorati ONLUS sicilského Bydlení především vedená Diecézní charitou Ragusa se zaměřuje na dospělé jednotlivce i rodiny. Služba Bydlení především ve městě Ragusa dodržuje základní principy popsané v kapitole 2 této příručky.

Služba se věnuje místním lidem bez domova i imigrantům, kteří jsou bez domova a potřebují podporu. Je financována kombinací finanční podpory od Diecézní charity Ragusa, ze soukromých darů, od centrální vlády a z EU fondů (EIF). **Bydlení je poskytováno skrze soukromý nájemní sektor**. Poskytováno je také dočasné nouzové ubytování, v případě, že nemůže být okamžitě poskytnuto bydlení skrze Diecézní charitu Ragusa, ačkoliv stejně jako v jiných službách Bydlení především je kladen důraz na co nejrychlejší přesun lidí bez domova do vlastního nezávislého bydlení. V roce 2015 bylo 35 domácností (mix jednotlivců a rodin) podporováno devítičlenným týmem – sociální pracovník, pedagog, antropolog, jazykový a kulturní zprostředkovatel a tři dobrovolníci, koordinovaní vedoucím týmu. Je využíván model intenzivního case managementu, poskytována flexibilní podpora, která je šitá na míru konkrétním potřebám každého uživatele služby. O četnosti podpůrných setkání se rozhoduje na základě zvážení jednotlivých případů.

Při absenci minimálního příjmu poskytovaného italským sociálním systémem a při bariérách v zaměstnání musí služba Bydlení především ve městě Ragusa často uhradit nájemné za uživatele služby. Kromě nalezení a udržení domova se služba soustředí na **komunitní integraci, pozitivní sociální podporu a podporu sebeúcty**. Využívá k tomu stabilního bydlení jakožto základu, díky kterému je možné postupovat k vytyčeným cílům.

Jsou zaznamenány vysoké úrovně udržení bydlení spolu s úspěchy v sociální integraci, zdraví a životní spokojenosti. Ačkoliv v současné době formální hodnocení služby teprve probíhá, je součástí sítě Housing First Italia, která pracuje s Vědeckou komisí na vývoji důkazů o efektivitě Bydlení především v Itálii.

Nizozemsko

HVO Querido Discus, Amsterdam

HVO Querido Discus je služba Bydlení především se základnou v Amsterdamu. Služba dodržuje osm základních principů Bydlení především, které jsou popsány ve 2. kapitole, ale klade menší důraz na orientaci k zotavení.

Službu Bydlení především zajišťuje nezisková organizace a je plně financována vládou Nizozemska. Zaměřuje se na osoby bez domova, které mají duševní onemocnění i problémy s drogami a alkoholem. Služba je **jednou z nejstarších v Evropě** a začala působit v roce 2005. Sociální bydlení je poskytováno skrze spolupráci s amsterodamskými bytovými společnostmi.

Bydlení především HVO Querido Discus se během poslední dekády rychle rozrostlo. V roce 2005 zaměstnávalo tři sociální pracovníky a jednoho projektového manažera, kteří podporovali 15 uživatelů služby Bydlení především; v roce 2015 měla služba 45 sociálních pracovníků, čtyři týmové koordinátory a dva projektové manažery a pomáhala **275 uživatelům Bydlení především**. Od roku 2015 má Bydlení především HVO Querido Discus kapacitu pro další rozšíření. Pro velikost této služby Bydlení především nebyla stanovena žádná omezení.

Podpora je organizovaná na základě týdenních setkání, která se konají u uživatele služby Bydlení především doma, na veřejném místě či na pracovišti HVO Querido Discus. Je také možné upřednostnit před fyzickým setkáním kontakt s uživatelem služby Bydlení především přes telefon. Podpora je založena na **modelu intenzivního case managementu** a zahrnuje:

- Pomoc s udržení bydlení a s každodenním životem ve svém vlastním domově
- Case management ve vztahu k přístupu ke zdravotním službám, službám specializujícím se na závislosti na drogách a alkoholu a jiným službám
- Podporu sociální integrace včetně praktické pomoci s obnovením spojení s rodinou
- Pomoc s jednáním se systémem trestního soudnictví (v případě potřeby)

Počet případů na pracovníka se pohybuje mezi šesti a devíti uživateli služby Bydlení především. Méně případů řeší pracovníci, kteří pracují s uživateli s potřebou komplexní podpory. Členové týmu mohou zastupovat jeden druhého dle potřeby. Podpora je specifikována jako plynulá, proměnlivá a přizpůsobitelná daným potřebám a přáním každého uživatele služby Bydlení především.

Byly zaznamenány **velké úspěchy, zejména pokud jde o udržení bydlení a zlepšení duševního zdraví, drogové závislosti a sociální integrace** (ačkoliv stejně jako v jiných službách Bydlení především nejsou tyto výsledky všeobecné, viz kapitolu 1). Velké zlepšení bylo prokázáno v oblasti fyzického zdraví uživatelů služby Bydlení především.

Více informací je k dispozici v holandštině a angličtině na: <http://hvoquerido.nl>

Housing First Utrecht

Housing First Utrecht v Nizozemsku vychází z osmi základních principů Bydlení především, které jsou popsány v kapitole 2.

Housing First Utrecht provozuje nezisková organizace De Tussenvoorziening. Roku 2015 **podporovala** služba Bydlení především **80 lidí**, kteří často trpěli dlouhodobým bezdomovectvím a vážným duševním onemocněním, problémy s drogami a alkoholem a někdy kriminální minulostí. Bydlení je poskytováno sociálními pronajímateli.

Podpora je poskytována týmem 14 pracovníků. Každému uživateli služby Bydlení především přísluší dva pracovníci. Většinu týmu Bydlení především tvoří kvalifikovaní sociální pracovníci a tým také

zahrnuje pracovníka peer podpory. Každý pracovník má primární zodpovědnost až za osm uživatelů služby Bydlení především a sekundární zodpovědnost až za pět dalších uživatelů služby. Toto nastavení znamená, že každý uživatel služby má svého primárního pracovníka a sekundárního pracovníka, který může být povolán, pokud primární pracovník není okamžitě k dispozici.

Intenzita podpory je určena individuálními potřebami uživatelů služby Bydlení především. Tým poskytuje **intenzivnější podporu v případech, že jsou potřeby vyšší a redukuje podporu se snižováním potřeb.** Každý uživatel služby Bydlení především má svého case manažera, který má přehled o jeho potřebách. Externí služby jsou nastaveny case manažery dle potřeby. Housing First Utrecht disponuje vysoce flexibilním týmem, který je schopen poskytnout rozsáhlou přímou podporu v různé míře intenzity a může řídit externí služby dle požadavků. Služba nabízí:

- Kombinovaný podpůrný tým, který flexibilně reaguje na široké spektrum potřeb a upravuje intenzitu a povahu podpory dle požadavků
- Case management přístupu k externím službám dle potřeby
- Žádný ACT ani ICM model, ale prvky obou těchto přístupů spolu se základními principy Bydlení především

Roku 2015 zaznamenala služba Housing First Utrecht, že během období 2010–2015 si **85 % uživatelů služby** udrželo bydlení. Zaznamenáno bylo také zlepšení v oblasti duševního zdraví, fyzického zdraví a v oblasti užívání drog a alkoholu, ačkoliv stejně jako v jiných službách Bydlení především nejsou tyto výsledky všeobecné. Úspěchy byly zaznamenány také v sociální integraci, ačkoliv izolace byla pro uživatele služby Bydlení především přetrvávajícím problémem. Více informací o Housing First Utrecht je k dispozici v holandštině na: <https://www.tussenvoorziening.nl/hulp-nodig/wonen/housing-first/>.

Norsko

Bydlení především v Norsku

V Norsku je oproti mnoha jiným evropským zemím malý počet lidí bez domova. Znevýhodnění na trhu s bydlením tu čelí necelých **150 000 lidí** a zhruba **6200 jich nemá domov¹⁵¹**. Stejně jako v Dánsku a Finsku má tato malá populace lidí bez domova vysokou potřebu podpory včetně vážných duševních onemocnění a problémů s drogami a alkoholem.

Norská politika věrně zrcadlí některé základní principy Bydlení především a zaměřuje se na „normalizaci“, která zdůrazňuje spíše rychlé poskytnutí bydlení se službami podpory dle požadavků než aplikaci víceúrovňového modelu (služby, které jsou navrženy k přípravě osoby na bydlení předtím, než je jí bydlení poskytnuto). Bydlení je považováno za základní právo každého občana.

Stejně jako v Dánsku a Finsku je i zde Bydlení především jednou z řady služeb pro lidi bez domova poskytovaných v rámci integrované strategie. A podobně jako v několika jiných zemích je Bydlení především působící v Norsku právě evaluováno.

V roce 2015 mělo Norsko **16 služeb Bydlení především podporujících 237 lidí**. Bydlení především využívá hlavně sociální bydlení a klade důraz na rozptýlené bydlení. Management každé služby Bydlení především spadá pod odpovědnost obecní samosprávy. Vystaly problémy s nacházením vhodného, dostupného bydlení v soukromém nájemním sektoru. Stejně jako Dánsko a Finsko má také Norsko rozsáhlý sociální systém podporující domácnosti s nízkým příjmem tím, že za ně hradí nájemné a řeší jejich náklady na živobytí.

Každá služba Bydlení především se liší v kompozici a žádná nemůže být popsána jako ACT tým, nabízí však intenzivní formy case managementu. První služba Bydlení především v Norsku, která začala fungovat v roce 2011, byla evaluována a dosáhla **93 % míry úspěchu** v ukončování bezdomovectví.

Více informací je k dispozici v norštině na: www.husbanken.no, www.drammen.kommune.no, www.napha.no, www.fafo.no a www.nibr.no

Portugalsko

Casas Primeiro, Lisabon

Casas Primeiro začalo působit v Lisabonu v roce 2009. Provozuje ho nezisková organizace AEIPS ve spolupráci se subjekty veřejného sektoru. Služba Bydlení především Casas Primeiro dodržuje základní principy Bydlení především, které jsou popsány v kapitole 2.

Casas Primeiro využívá soukromé nájemní byty. Služba Bydlení především se zaměřuje na osoby dlouhodobě bez domova s potřebou podpory, osoby žijící na ulici a osoby bez domova s duševním onemocněním. Tým pracovníků podporuje téměř **60 lidí**, přičemž na každého pracovníka spadá **10 uživatelů služby**.

Roku 2015 byla poskytovaná podpora soustředěna na týdenní domovní návštěvy, které byly zaměřeny na zajištění stability bydlení, zdraví a životní spokojenosti. Tým Casas Primeiro může napojit uživatele služby Bydlení především s dalšími službami, jako například vzdělávacími službami poskytovanými AEIPS, neziskovou organizací provozující Bydlení především. Case management může být také využit k napojení uživatele služby na **externí podporu, kterou uživatel potřebuje**, jako například služby pro duševní zdraví. Podpora může zahrnovat:

- o Pomoc a case management v přístupu k sociálním dávkám a sociálním službám
- o Pomoc v obnovení kontaktu s rodinou
- o Podporu v přístupu ke vzdělávání a zaměstnavatelským službám
- o Pomoc s přístupem ke zdravotním službám a službám duševního zdraví
- o Napojování uživatelů služby Bydlení především na komunitní služby
- o Podporu ve správě a udržování bydlení
- o Podporu v udržování pozitivních vztahů s pronajímatelem a sousedy
- o Osobní péči

Casas Primeiro nabízí adaptabilní kombinaci přímé podpory a case managementu. Jedinečný flexibilní tým personálu Bydlení především navrhuje podporu odpovídající individuálním potřebám a preferencím. Jako prostředek k poskytnutí peer podpory jsou využívána týdenní skupinová setkání.

Výsledky Casas Primeiro jsou pozitivní. Bylo značně zredukováno využívání pohotovostní zdravotní služby a míra příjmu do psychiatrických nemocnic. Výsledky udržování bydlení jsou dobré. Zaznamenány byly také **úspěchy v oblasti zdraví, životní spokojenosti a sociální integrace**, ačkoliv nejsou stejně jako v jiných službách Bydlení především všeobecné (viz kapitolu 1). Zaznamenaná míra spokojenosti mezi uživateli služby je velmi vysoká. Více informací o Casas Primeiro v angličtině i portugalštině je k dispozici na: <http://www.aeips.pt>.

Rakousko

Neunerhaus Housing First, Vídeň

V Rakousku se Bydlení především vyvinulo jako součást **programu Wiener Wohnungslosenhilfe**, který se soustředí na poskytování psychosociální podpory pro občany bez domova ve Vídni. Pilotní tříletý projekt Bydlení především byl vyvinut jako výsledek debat o změně víceúrovňového modelu služeb, který ve Vídni převládal. **Projekt Neunerhaus Housing First** respektuje osm základních principů popsaných v kapitole 2.

V roce 2015 pracoval Neunerhaus Housing First s **69 domácnostmi bez domova**, včetně dospělých jednotlivců a rodin s nezaopatřenými dětmi. Těchto 69 domácností zahrnovalo **131 lidí** (46 žen, 38 mužů, 47 nezaopatřených dětí). Rozptýleně umístěné bydlení je poskytováno společnostmi spravujícími bytové domy a všichni lidé využívající Neunerhaus Housing First mají své vlastní nezávislé smlouvy o pronájmu. **Je využívána kombinace sociálního bydlení, soukromých pronájmů a neziskových bytových asociací.**

Podpora je specifikována jako flexibilní, šitá na míru pro individuální potřeby s důrazem na podporu sociálního začleňování a toho, čemu se říká „sebeurčení“ a „participace“ (tzn. volba a kontrola, individuální plánování, flexibilní podpora poskytovaná tak dlouho, jak je potřeba, aktivní zapojení). Sociální začleňování se aktivně vyhýbá institucionalizaci, se kterou mohou mít lidé bez domova zkušenost. Jelikož je bydlení poskytnuto okamžitě, sociální pracovník má více času soustředit se na zapojení do komunity a — pokud je to možné — na motivaci uživatele služby Bydlení především k hledání placené práce.

Výsledky jsou obzvláště působivé, co se týče míry udržení bydlení. Evaluace zaznamenala u lidí využívajících službu Bydlení především **udržení bydlení v 98,3 %** spolu s úspěchy v oblasti sociální integrace. Hodnocení prvních dvou let fungování je dostupné v angličtině na http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf.

Spojené království

SKOTSKO

Glasgow Housing First

Nezisková organizace Turning Point začala vyvíjet první britskou službu Bydlení především v Glasgow ve Skotsku v roce 2010. Bydlení především v Glasgow dodržuje všechny základní principy popsané v kapitole 2.

Služba Bydlení především byla v Glasgow vyvinuta primárně z důvodu **nárůstu úmrtí spojených s užíváním drog** mezi dospělými jednotlivci bez domova. Cílem tedy bylo zaměřit se na problémy s drogami a alkoholem mezi lidmi bez domova, a ne na vážná duševní onemocnění či dlouhodobé bezdomovectví, jako je tomu v mnoha jiných službách Bydlení především. Duševní nemoci i dlouhodobé bezdomovectví byly nicméně také častým problémem lidí využívajících Bydlení především v Glasgow. Pod vedením organizace Turning Point bylo Bydlení především v Glasgow rozvinuto ve spolupráci a s finanční podporou samosprávy města Glasgow, policie, skotské vlády, Národní zdravotní služby a sociálních pronajímatelů.

V roce 2015 podporovalo Bydlení především v Glasgow 34 lidí a mělo kapacitu až pro **42 osob**. Bydlení bylo poskytováno prostřednictvím spolupráce se sociálními pronajímateli působícími v Glasgow.

Podpůrný tým je veden manažerem služby a má koordinátora a dva asistenty koordinátora. Přímá podpora pro uživatele služby Bydlení především je poskytována primárně prostřednictvím tří pracovníků peer podpory, kteří v roce 2015 pomáhali **14 uživatelům služby**. Všichni pracovníci peer podpory mají přímou zkušenost s bezdomovectvím a problémy s drogami a alkoholem, jsou to tedy experti s vlastní zkušeností, kteří jsou také vyškoleni jako personál podpory Bydlení především. Bydlení především v Glasgow je neobvyklým evropským příkladem projektu (a liší se také od mnoha příkladů Bydlení především v Severní Americe), jelikož jako poskytovatele podpory využívá primárně experty s vlastní zkušeností a nemá pracovníky peer podpory odděleně. Systémy pro zaškolení lidí se zkušenostmi s drogami a alkoholem na pozdější pracovníky a poradce jsou ve Spojeném království relativně dobře zavedené. V případě potřeby je podpora poskytována také jiným personálem.

Podpora je navržena tak, aby odpovídala individuálním potřebám a preferencím a podle toho se v čase proměňuje. Poskytování podpory každému uživateli služby Bydlení především v Glasgow se může měnit týden od týdne v závislosti na tom, co si uživatel přeje a jaké má potřeby. Uživatelé služby přijímají průměrně **dvě návštěvy pracovníka peer podpory týdně**. Setkání se konají na základě preferencí uživatele služby, někdy u něj doma, ale také v kavárnách či na pracovišti týmu. Case management je využíván k napojení uživatelů služby Bydlení především v Glasgow na psychiatra, lékaře a jiné služby, které Bydlení především přímo neposkytuje.

Organizace podpory využívá plynulý flexibilní přístup zaměřený na centrální tým, který také zahrnuje element case management. Stejně jako je tomu v jiných evropských službách Bydlení především, je tato služba **individuálně navrženou a flexibilní odezvou na vyjádřené potřeby podpory** a nenásleduje striktně ACT ani ICM modely.

V roce 2015 byly míra udržení bydlení mezi uživateli Bydlení především v Glasgow velmi vysoká. Zaznamenáno bylo zlepšení také v oblasti duševního a fyzického zdravotního stavu a v oblasti užívání drog a alkoholu. Pokrok v oblasti sociální integrace nebyl tak jednoznačný, jak se ukázalo i u jiných služeb Bydlení především (viz kapitolu 1). V plánu bylo rozšířit využití Bydlení především do sousedních měst.

Více informací o Bydlení především v Glasgow je k dispozici na: <http://www.turningpointscotland.com/what-we-do/homelessness/glasgow-housing-first/>.

ANGLIE

Housing First England

Housing First England je projekt, který si dává za cíl zviditelnit, sdílet informace a vyhodnotit využití Bydlení především napříč Anglií. **Homeless Link, národní zastřešující organizace pro bezdomovecký sektor ve Spojeném království**, plánuje spustit projekt v roce 2016. Podpoří také statutární organizace a organizace třetího sektoru, ať už na národní, či místní úrovni, v dalším rozvoji a šíření přístupu v Anglii a bude spolupracovat s badateli při budování znalostní základny pro Bydlení především v Anglii.

Více informací je k dispozici na: www.homeless.org.uk

Camden Housing First, Londýn

SHP je nezisková organizace působící v Londýně. SHP rozvinulo a řídilo řadu služeb Bydlení především, včetně služeb, které využívaly sociální bydlení. Během let 2012–2014 se pilotní služba rozvinula v kooperaci s městskou samosprávou a působila v oblasti londýnské čtvrti Camden. Tato služba dodržovala základní principy Bydlení především, které jsou popsány v kapitole 2.

Úspěšný pilotní projekt Camden Housing First, který byl později rozšířen ve větší službu, je příkladem nízkonákladové implementace Bydlení především. Osoby bez domova s vysokou potřebou podpory byly pro službu Bydlení především vybírány na základě opakovaného, *neúspěšného* kontaktu s rozvinutými službami pro lidi bez domova v Camdenu. Hlavním kritériem pro oficiální doporučení se stala minimální doba tří let neúspěšného využívání existujících služeb pro lidi bez domova, ačkoliv menší skupina podporovaných (až 10 lidí najednou) využívala tyto služby mnohem déle.

Podpora byla poskytována tříčlenným týmem, manažerem a dvěma pracovníky Bydlení především, kdy na každého pracovníka připadá až pět případů. Camden Housing First se naprosto spoléhalo na soukromý nájemní sektor. Stávající praxe v udržení nájmu či předkládané služby podpory pro zranitelné osoby bez domova ve Spojeném království mají za cíl **poskytnout kombinaci emocionální podpory, praktických rad, informací a case managementu** za využití poměrně nepříliš častého kontaktu, například několik hodin za 14 dní. Camden Housing First tento stávající přístup přejalo a značně ho zintenzivnilo, zvýšilo četnost kontaktů na několik hodin týdně s variabilní kapacitou odpovídající vyjádřeným potřebám. Organizace podpory byla vysoce flexibilní, kolísala v závislosti na individuálních potřebách a preferencích a často se měnila týden od týdne.

Vedle role poskytovatele podpory museli dva pracovníci Bydlení především také najít a zajistit soukromé nájemní bydlení, aniž by dali nějaký impuls soukromým pronajímatelům na jednom z nejvíce vytižených trhů s bydlením v Evropě. Podpora a case management byly poskytovány za souběžného využití vhodného soukromého nájemního bydlení.

I když mohlo být zajištění bydlení časově poměrně náročné, bylo to stále rychlejší, než kdy bylo možné uspět při hledání sociálního bydlení v Londýně. Bylo dosaženo udržení bydlení a zaznamenáno bylo také **zlepšení v oblasti duševního zdraví, fyzického zdraví a sociální integrace**. Pokrok se projevil i v souvislosti s užíváním drog a alkoholu, ačkoliv skupina podporovaných uživatelů služeb byla jen malá.

Více informací o pilotní službě Camden Housing First je k dispozici na: <http://www.shp.org.uk/story/housing-first-provides-stability-chronically-homeless-people>.

Changing Lives, Newcastle upon Tyne

Changing Lives je anglická nezisková organizace, která provozuje službu Bydlení především ve městě Newcastle upon Tyne v severní Anglii za **spolupráce s městskou samosprávou Newcastleu**. Služba Bydlení především Changing Lives dodržuje základní principy Bydlení především, které jsou popsány v kapitole 2, ačkoliv se v určitých ohledech liší od některých evropských služeb Bydlení především.

Služba Bydlení především se soustředí na osoby, jež jsou dlouhodobě bez domova. Tato skupina zahrnuje osoby, jež žijí dlouhodobě na ulici, a osoby, které dlouhodobě či opakovaně využívají stávající služby pro lidi bez domova a jejichž problém s bezdomovectvím nebyl dosud vyřešen. Hlavní forma bydlení, která je využívána, jsou domy a byty v soukromém nájemním sektoru. Služba však jednala během roku 2015 také se sociálními pronajímateli. V roce 2015 pracovala služba Bydlení především s **38 lidmi**, s kapacitou podpory až pro **60 jednotlivců a párů**.

Podpora je navrhována skrze model case managementu, který je založen na intenzifikaci modelu stávající podpory pro lidi bez domova s potřebou podpory. Ve Spojeném království již dlouho funguje praxe využívající case management s méně intenzivními službami mobilní podpory pro osoby bez domova, které bydlí v běžném bydlení. Tento model byl upraven pro Bydlení především pomocí redukce počtu případů na pracovníka a značného zvýšení doby trávené s uživateli služby. Podpora může být zvýšena, snížena a změněna dle žádosti každého uživatele služby Bydlení především. Během podpory je kladen menší důraz na rekonvalescenci (viz kapitola 2 a kapitola 3.2) a služba se zaměřuje na realistické cíle uskutečnitelné v souvislosti s potřebou podpory a trvalými fyzickými a duševními zdravotními problémy, kterými trpí mnoho uživatelů služby Bydlení především.

Je dosahováno vysoké úrovně udržení bydlení spolu se zlepšením v oblasti duševního a fyzického zdraví a užívání drog a alkoholu. **Zvyšuje se také úroveň sociální integrace** mezi uživateli služby Bydlení především. Tyto úspěchy však nejsou všeobecné, což se týká všech případů služeb Bydlení především (viz kapitolu 1).

Observační evaluace služby Changing Lives a jiné příklady anglické implementace služeb Bydlení především jsou k dispozici na: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>. Více informací o Changing Lives Bydlení především v Newcastleu je k dispozici na: <http://www.changing-lives.org.uk>.

Španělsko

HÁBITAT Housing First

HÁBITAT je prvním příkladem služby Bydlení především vyvinuté ve Španělsku. Služba byla zřízena fondem RAIS Fundación a začala působit roku 2014. HÁBITAT poskytuje službu Bydlení především **38 lidem** v Malaze, Barceloně a Madridu. HÁBITAT Housing First dodržuje základní principy Bydlení především, které jsou popsány v kapitole 2.

HÁBITAT se zaměřuje na osoby bez domova s vysokou potřebou podpory, včetně lidí dlouhodobě či opakovaně zakoušejících bezdomovectví, s duševním onemocněním a problémy s drogami a alkoholem. Někteří uživatelé služby mají také omezující onemocnění či postižení. Evaluace HÁBITAT včetně kontrolní skupiny právě probíhá. HÁBITAT nabízí **kombinaci soukromého a veřejného nájemního bydlení**, ačkoliv se v roce 2015 v Barceloně spoléhalo na soukromý nájemní sektor.

Podpora poskytovaná HÁBITAT je založena na přístupu ICM. Služba má generálního koordinátora, koordinátory sídlící v jednotlivých městech a v každém městě dva týmy Bydlení především, které jsou vyškoleny v sociální práci a vzdělávání dospělých. **Věrnost HÁBITAT originálnímu modelu Pathways¹⁵²** Bydlení především byla testována a vyhodnocena **jako vysoká** (je třeba poznamenat, že HÁBITAT je ICM modelem; na rozdíl od původní služby Bydlení především v New Yorku nemá žádný ACT tým, viz kapitoly 1, 2 a 3).

Kompozice, intenzita a povaha podpory je určována každým uživatelem služby Bydlení především a týmem navrženým pro flexibilní, přizpůsobivou podporu dle specifických preferencí a potřeb každé osoby využívající Bydlení především. Podpora může zahrnovat:

- Pomoc a case management v přístupu k sociálním dávkám a sociálním a zdravotnickým službám
- Pomoc a podporu v jednání s veřejnými službami
- Podporu v přístupu ke vzdělávání a službám podpory zaměstnanosti
- Podporu se správou a udržením bydlení
- Pomoc v obnovení kontaktu s rodinou
- Podporu v udržování pozitivních vztahů s pronajímateli a sousedy
- Podporu v osobní péči, denním životě a volnočasových aktivitách

Využití ICM modelu znamená, že HÁBITAT úzce spolupracuje s dalšími službami, spoléhá se na case management externě poskytovaných služeb, a tak naplňuje vyjádřené potřeby uživatelů služby Bydlení především.

V roce 2015 bylo HÁBITAT ještě stále novou službou, ale nezávislá evaluace již ukázala pozitivní výsledky jejího **šestiměsíčního fungování**. Výzkum ukázal, že program HÁBITAT funguje s podobnými náklady jako tradičnější služby. HÁBITAT však dosáhl lepších výsledků, zejména v oblastech udržení bydlení a spokojenosti s bydlením; navíc poskytl uživatelům služby Bydlení především pocit bezpečí a pomohl jim rozvíjet vztahy s rodinou. Více informací o počátečních fázích HÁBITAT je k dispozici v angličtině na: https://www.raisfundacion.org/en/what_we_do/habitat a ve španělštině na: https://www.raisfundacion.org/es/que_hacemos/habitat.

Švédsko

Bydlení především ve Švédsku

Na rozdíl od Dánska, Finska a Norska nezavedlo Švédsko roku 2015 národní program s jasným zaměřením na Bydlení především. Bydlení především jakožto program, filozofie, metoda a služba však bylo uvedeno a zapojeno do místních strategií řešení bezdomovectví a do akčních plánů. Bydlení především bylo navíc začleněno do strategických dokumentů, jako jsou například direktivy o péči o osoby zneužívající návykové látky Národní rady zdravotnictví a sociálních věcí.

První dvě služby Bydlení především ve Švédsku začaly působit roku 2010 (Stockholm a Helsingborg) a byly také evaluovány. Roku 2013 se stala služba Bydlení především v Helsingborgu stálou součástí programu sociálního bydlení ve městě. Tou dobou dosahovala **míra udržení bydlení 84 %**. V současné době je pilotní program Bydlení především rozšiřován a jeho výsledky budou implementovány v rámci programu sociálního bydlení v Helsingborgu.

Koncem roku 2015 poskytovalo služby Bydlení především 14 měst. Všechny dodržují základní principy Bydlení především, ale liší se v detailech svého fungování. Výkon služby je všeobecně shledáván jako dobrý pro všechny typy služeb Bydlení především, jak ve smyslu **spokojenosti uživatelů služeb, tak v míře udržení bydlení**. Cílovou skupinou všech služeb Bydlení především ve Švédsku jsou lidé bez domova nacházející se v „situaci 1“. „Situace 1“ je ekvivalentem kategorií 1 a 2 typologie bezdomovectví FEANTSA ETHOS: lidé žijící na ulici a lidé využívající nocleháren.

Aktuálně probíhá vyhodnocování Bydlení především, jež poskytne výsledky pro porovnání různých modelů Bydlení především. V Göteborgu využívá Bydlení především jeden ACT tým a dva ICM týmy. V jiných obcích je poskytována podpora ze strany sociálních pracovníků zaměstnaných v sociálních službách. V jedné z obcí je celý program veden neziskovou organizací. Ve dvou městech je podpora doposud poskytována pod záštitou sociální služby City Mission. V tomto kontextu bude velmi užitečné identifikovat klíčové elementy podpory, díky nimž je **Bydlení především ve Švédsku tak úspěšné**. Bydlení především bylo ve Švédsku zavedeno v kontextu velmi důležité probíhající reformy sociálních služeb a systému sociálního bydlení.

Pro všechna města, která využívají služby Bydlení především, byla vytvořena formální síť. Pravidelně se scházejí a diskutují o různých aspektech Bydlení především. Na posledním setkání se diskutovalo o podobnostech a rozdílech mezi jednotlivými službami a speciální setkání bylo věnováno také tomu, jak různé služby pracují s obtížnými případy.

Více informací je k dispozici v angličtině na: <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first>.

