



Spolufinancováno
Evropskou unií



EVALUACE AKTIVIT V RÁMCI PROJEKTŮ OBF MHMP

Souhrnná zpráva k projektům

Podpora Pražanů v bytové nouzi

reg. č. CZ.03.02.02/00/22_006/0001321

MHMP – zabydlování a podpora v bydlení domácností a kontaktní místa pro bydlení

reg. č. CZ.03.02.01/00/22_007/0000403

MHMP – zabydlování a podpora v bydlení domácností a poradci pro nájemníky

reg. č.: CZ.03.02.01/00/22_007/0000402

socio.factor

sociální firma | výzkum a vzdělávání | služby

Obsah

1. ÚVOD.....	1
2. ZÁVĚRY EVALUACE	2
2.1. PROJEKT MHMP – ZABYDLOVÁNÍ A PODPORA V BYDLENÍ DOMÁCNOSTÍ A PORADCI PRO NÁJEMNÍKY	2
2.1.1. POPIS PROJEKTU	2
2.1.2. AKTIVITA PORADCI PRO NÁJEMNÍKY NA MČ – ZJIŠTĚNÍ A DOPORUČENÍ	3
2.1.3. AKTIVITA PODPORA ZABYDLOVÁNÍ A PODPORA V BYDLENÍ – ZJIŠTĚNÍ A DOPORUČENÍ	8
2.2. PROJEKT MHMP – ZABYDLOVÁNÍ A PODPORA V BYDLENÍ DOMÁCNOSTÍ A KONTAKTNÍ MÍSTA PRO BYDLENÍ	16
2.2.1. POPIS PROJEKTU	16
2.2.2. AKTIVITA KONTAKTNÍ MÍSTA PRO BYDLENÍ NA MČ – ZJIŠTĚNÍ A DOPORUČENÍ.....	17
2.2.3. AKTIVITA PODPORA ZABYDLOVÁNÍ A PODPORA V BYDLENÍ – ZJIŠTĚNÍ A DOPORUČENÍ.....	25
2.3. PROJEKT PODPORA PRAŽANŮ V BYTOVÉ NOUZI.....	32
2.3.1. POPIS PROJEKTU	32
2.3.2. AKTIVITA ROZVOJ KONTAKTNÍHO MÍSTA PRO BYDLENÍ NA MAGISTRÁTU HL. M. PRAHY – ZJIŠTĚNÍ A DOPORUČENÍ.....	33
2.3.3. AKTIVITA PODPORA BYDLENÍ A DOBRÉHO SOUSEDSTVÍ – ZJIŠTĚNÍ A DOPORUČENÍ	40
3. ZÁVĚR.....	47

SEZNAM ZKRATEK

CS	Cílová skupina
ČR	Česká republika
EO	Evaluační otázka
H-F (HF)	Housing First
HMP	Hlavní město Praha
KA	Klíčová aktivita
KMB	Kontaktní místo pro bydlení
MČ	Městská část
MHMP	Magistrát hl. m. Prahy
MNA	Městská nájemní agentura
NNO	Nestátní neziskové organizace
OPZ+	Operační program Zaměstnanost Plus

1. Úvod

Téma sociálního bydlení a podpory osob v bytové nouzi představuje klíčovou výzvu pro metropolitní oblasti, zejména v kontextu rostoucích nákladů na bydlení a socioekonomických nerovností. Hlavní město Praha se dlouhodobě snaží reagovat na tyto výzvy prostřednictvím různých politik a opatření zaměřených na zajištění dostupného bydlení pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Jednou z možností, jak tuto situaci řešit v rámci projektové podpory, je Operační program Zaměstnanost plus, ze kterého byly podpořeny tři evaluované projekty:

- **MHMP – zabydlování a podpora v bydlení domácností a poradci pro nájemníky** (registrační číslo projektu: CZ.03.02.01/00/22_007/0000402),
- **MHMP – zabydlování a podpora v bydlení domácností a kontaktní místa pro bydlení** (reg. č. CZ.03.02.01/00/22_007/0000403),
- **Podpora Pražanů v bytové nouzi** (reg. č. CZ.03.02.02/00/22_006/0001321).

Evaluace sledovala především procesní, dopadové a kontextuální aspekty projektových aktivit, přičemž jejím **hlavním cílem** bylo posoudit účinnost a efektivitu postupů v rámci širšího systému sociálního bydlení v Praze a identifikovat případné bariéry či oblasti pro zlepšení. Evaluace se opírala o teorii změny, která umožnila systematické sledování předpokládaných dopadů implementovaných opatření a ověřování toho, zda a za jakých podmínek docházelo k naplňování stanovených cílů.

2. Závěry evaluace

2.1. Projekt MHMP – zabydlování a podpora v bydlení domácností a poradci pro nájemníky

2.1.1. Popis projektu

Projekt **MHMP – zabydlování a podpora v bydlení domácností a poradci pro nájemníky** (registrační číslo CZ.03.02.01/00/22_007/0000402) byl zahájen 1. 4. 2023 s datem ukončení 31. 12. 2025. Projekt se zaměřoval na dvě klíčové oblasti bytové politiky zaměřené na zranitelné skupiny obyvatel: **zabydlování domácností v bytové nouzi a prevenci ztráty bydlení prostřednictvím zavedení pozice poradce pro nájemníky na městských částech (MČ)**. Tyto dvě aktivity se vzájemně doplňovaly – jedna pomáhala lidem získat a udržet si standardní bydlení, druhá řešila problémy nájemníků, aby se jejich situace nezhoršovala až do ztráty bytu.

Projekt reagoval na situaci v Praze, kde je dostupné bydlení nedostatkovým zdrojem a problémy spojené s bydlením jsou pro mnoho domácností zásadní. Obě aktivity přispívaly k větší stabilitě domácností v oblasti bydlení.

Aktivita B3 – Poradci pro nájemníky na MČ

Tato aktivita posilovala prevenci ztráty bydlení prostřednictvím činnosti poradců pro nájemníky, kteří působili při městských částech. Pomáhali domácnostem řešit problémy ohrožující jejich bydlení – nejčastěji šlo o dluhy, stížnosti, sousedské spory, ale také složitou administrativu, porozumění dopisům či komunikaci s úřady (vše ve vztahu k udržení si bydlení). Zabývali se také podporou v zabydlování – v prvních měsících po získání nájemního bydlení.

Práce poradců byla převážně terénní. Mohli navštívit domácnost přímo v bytě, zmapovat situaci v domě, jednat se správcem či sousedy, doprovodit klienta na úřad nebo pomoci při předání bytu.

Aktivita A – Podpora zabydlování a podpora v bydlení

Aktivita byla určena lidem bez přístřeší nebo těm, kteří žili v nevyhovujícím či nejistém bydlení. Šlo o jednotlivce a malé rodiny ve složité sociální situaci, často se zdravotním

omezením, nízkým příjmem. Cílem bylo podpořit jejich přechod do obecního bytu a pomoci jim bydlení udržet. Podporu zajišťovala **Armáda spásy v České republice, z.s.** (dále jen Armáda spásy) prostřednictvím sociální služby sociální rehabilitace. Součástí týmu byli sociální pracovníci, peer pracovníci i odborníci na dluhy a zaměstnání.

Základ práce tvořily principy **Housing First** – tedy okamžitý přístup k bydlení bez podmínek, dobrovolnost, individuální přístup, oddělení bydlení od sociální práce a život v běžném prostředí bez segregace. Cílem bylo zabydlet **20 domácností**, které si měly bydlení udržet po dobu minimálně jednoho roku.

2.1.2. Aktivita Poradci pro nájemníky na MČ – zjištění a doporučení

2.1.2.1. *Naplnění cílů aktivity*

V rámci aktivity byly naplněny všechny stanovené cíle, přestože jejich dosažení bylo v počátečních fázích komplikované. **Pozice poradce pro nájemníky byla zavedena na pěti městských částech** – Praha 1, 3, 5, 8 a 14.

Indikátory aktivity:

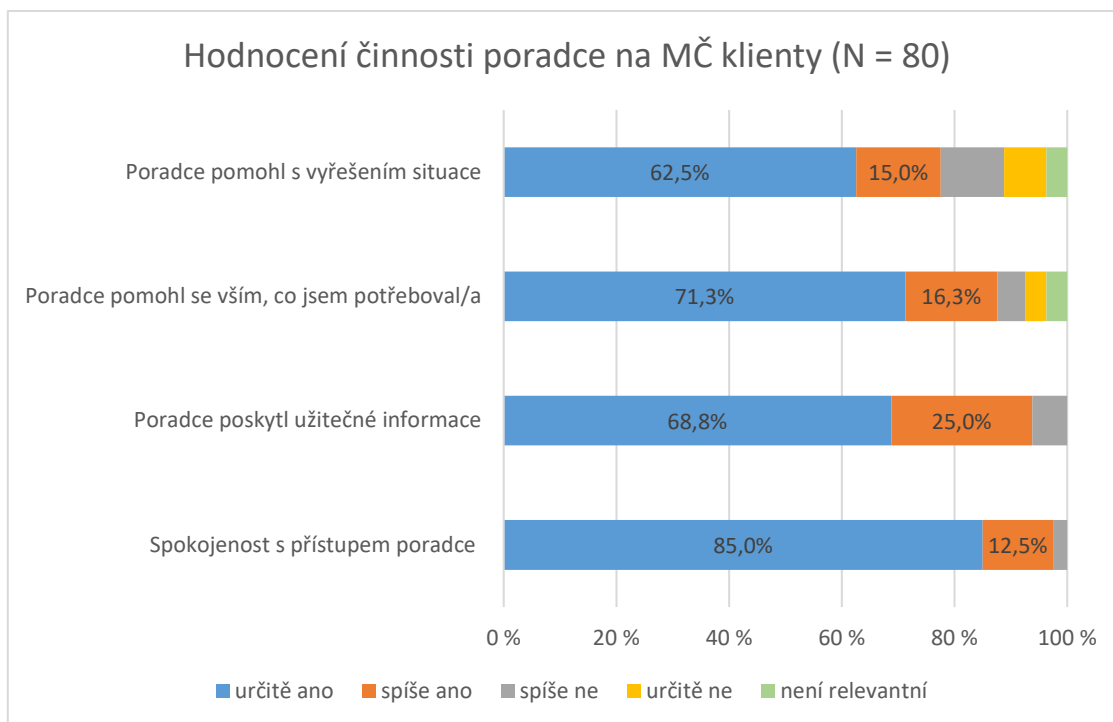
- **Podpořit prostřednictvím poradců na MČ celkem 1 000 osob/domácností.**

V úvodních fázích se zdálo, že kvůli omezenému předávání informací a pravidlům ochrany osobních údajů nebude možné tohoto cíle dosáhnout. Situace se změnila po rozšíření cílové skupiny – poradci nezačali pracovat pouze s nájemníky obecních bytů, ale také s dalšími obyvateli městských částí. Poradci pro nájemníky **bylo podpořeno 1 135 osob/domácností. Naplnění indikátoru bylo překročeno (114 %).**

2.1.2.2. *Jak práci poradců pro nájemníky hodnotí klienti?*

Pro zjištění hodnocení aktivity klienty (tedy nájemníky) jsme realizovali dotazníkové šetření a rozhovory. Dotazníkové šetření proběhlo telefonicky mezi klienty poradců pro nájemníky a zúčastnilo se jej 80 osob. Respondenti byli náhodně vybíráni napříč městskými částmi. Výsledky ukazují, že **klienti hodnotí podporu poradců velmi pozitivně a považují ji za užitečnou a přínosnou.**

Graf 1: Hodnocení činnosti poradce pro nájemníky na MČ klienty (N = 80)



Většina dotázaných uvedla, že jim poradce skutečně pomohl vyřešit jejich situaci spojenou s bydlením. Konkrétně 62,5 % klientů odpovědělo „určitě ano“, tedy že jim poradce pomohl jednoznačně. Dalších 15 % klientů odpověděla „spíše ano“, což dále posiluje celkově velmi pozitivní hodnocení přínosu služby. Podobně příznivě vyzněla i otázka na užitečnost poskytnutých informací. 68,8 % klientů uvedlo „určitě ano“ a 25 % „spíše ano“, tedy že informace, které jim poradce poskytl, byly pro ně jednoznačně užitečné. Ještě vyšší míra souhlasu se objevila u otázky, zda jim poradce dokázal poradit ve všem, co potřebovali. **71,3 % klientů odpovědělo „určitě ano“**, přičemž dalších 16,3 % klientů uvádělo „spíše ano“. To ukazuje, že klienti vnímali poradce jako kompetentní a schopné skutečně pomoci při řešení jejich problémů. Zcela mimořádně vysoké bylo hodnocení spokojenosti s přístupem poradců. **97,5 % klientů bylo s jejich přístupem spokojeno** – z toho 85 % „určitě ano“ a 12,5 % „spíše ano“. Jen 2,5 % uvedlo, že spokojeni spíše nebyli.

Významným zjištěním je také to, že **všichni klienti ve výběrovém vzorku (100 %) uváděli, že i nadále bydlí ve stejném bytě jako v době poskytnutí podpory**. Je však třeba dodat, že část těchto klientů nebyla přímo ohrožena ztrátou bydlení – jednalo se například o osoby kontaktované poradcem při provádění místního šetření nebo k administrativním úkonům.

Realizovali jsme také 10 rozhovorů s klienty poradců pro nájemníky, abychom se dozvěděli, **jak jejich očima proces podpory probíhá a jak jej oni sami vnímají**. Především se ukazuje, že podpora má poměrně jednotný průběh a klienti popisují několik společných prvků, které se opakovaly napříč různými příběhy.

Z rozhovorů vyplynulo **několik faktorů, které významně přispěly k úspěchu poskytované podpory**. Patří mezi ně lidský přístup poradců, jejich srozumitelná a rychlá komunikace i schopnost převést klienta celým procesem krok za krokem. Klienti zmiňovali, že poradci byli skutečně „po ruce“, byli dostupní a pomáhali řešit i zdánlivé drobnosti, které měly ale zásadní dopad na každodenní fungování, například orientaci v novém bytě či vysvětlení běžných technických věcí. Klienti popisovali, že poradce byl často fyzicky přítomen v klíčových chvílích – například při prohlídce bytu, při jeho předání, při jednání se správcem nebo při místním šetření.

Z rozhovorů dále vyplynulo, že podpora poradců výrazně přispívá ke stabilizaci bydlení a k prevenci zhoršování problémů. Klienti uváděli, že díky poradci lépe rozuměli svým povinnostem, měli jasnější představu o tom, co je potřeba udělat, a mohli řešit potíže (například dluhy) dříve, než se rozrostly do větších komplikací. Někteří klienti také mluvili o tom, že se díky zásahu poradce zlepšily jejich sousedské vztahy nebo že získali více jistoty při komunikaci s institucemi.

Slabší stránky, které klienti zmiňovali, se týkaly zejména věcí mimo vliv poradce. Šlo například o průtahy při opravách bytů, zdlouhavou administrativu či další systémové bariéry. Klienti opakovaně uváděli, že poradce se snažil pomoci i tam, kde řešení nebylo v jeho moci.

2.1.2.3. Jak práci poradců hodnotí městské části?

Městské části hodnotily působení poradců pro nájemníky převážně pozitivně. Napříč městskými částmi bylo rozdílné pojetí role poradců – lišila se jejich organizační pozice, míra autonomie i způsob, jakým byli zapojováni do řešení případů.

Z rozhovorů vyplynulo, že poradci přinesli do práce úřadů **lepší přehled o situaci v domech**, protože pravidelně navštěvovali nájemníky a předávali úřadům informace přímo z terénu. S jejich přispěním měli pracovníci městských částí bližší informace o důvodech problémů s placením nájemného, stížnostech nebo konfliktech mezi sousedy.

Poradci zároveň napomáhali **zlepšovat susedské vzťahy**. Úředníci oceňovali, že poradci ověřovali stížnosti přímo v terénu, mluvili s nájemníky na místě a dokázali uklidnit napětí v domech. V několika případech jejich terénní šetření **zabránilo chybným rozhodnutím** (například ukončení nájemní smlouvy z důvodu stížnosti).

Přínosná byla také jejich lidská a srozumitelná komunikace. Městské části zmiňovaly, že poradci **dokážou navázat kontakt i s lidmi, kteří s úřadem běžně nespolupracují**, a že jejich osobní **znalost místního prostředí** pomáhá lépe porozumět situacím v domech.

Podstatným přínosem činnosti poradců byl jejich **vyvážený přístup** – informovali nájemníky nejen o jejich právech, ale také o jejich povinnostech. Pomáhali nájemníkům udržet si bydlení a zároveň hájili zájmy městských částí při správě bytového fondu.

Zmiňovány byly i **slabší stránky** zejména při zavádění pozice poradce pro nájemníky na městských částech, které spolupráci komplikovaly. Patřila mezi ně srozumitelnost role poradců a náplň činnosti, nejasnosti ohledně jejich kompetencí a obavy z překryvu jejich činnosti se stávajícími agendami. Práci poradců omezoval nedostatečný přístup k údajům kvůli pravidlům GDPR. Omezené sdílení údajů mezi úřadem a poradcem znesnadňovalo jeho zapojení do práce s nájemníky a omezovalo možnosti prevence.

2.1.2.4. Co se osvědčilo?

V průběhu evaluace vyplynulo několik důležitých prvků činnosti poradců, na které lze nahlížet jako na **příklady dobré praxe**:

- **Terénní a preventivní práce**

Terénní charakter práce je jedním z největších přínosů služby. Poradci klienty vyhledávají přímo v domech a bytech, což jim umožňuje ověřit skutečný stav věci, rozumět příčinám susedských sporů a reagovat přímo na místě. Tento způsob práce posiluje důvěru klientů, zvyšuje jejich ochotu spolupracovat. Řešení situace se osvědčilo zejména v počátku náročné situace (nízký dluh, počátek sporu apod.).

- **Podpora v zabydlování**

Poradci asistují při prohlídce a předání bytu, vysvětlují základní práva a povinnosti nájemníka a předávají klíčové informace. V některých městských částech se do předávání zapojují i další aktéři (správa domu, sociální a bytový odbor, sociální služba, SVJ), což pomáhá předcházet

stížnostem a problémům s novým nájemníkem. Podpora při zabydlování zvyšuje informovanost klientů.

- **Řešení sousedských sporů**

Mediace je hodnocena jako efektivní nástroj zlepšování sousedského klimatu. Poradci uplatňují osobní kontakt, nestrannost a umí komunikovat s oběma stranami. Dokážou odhalit skutečné příčiny konfliktů, což pomáhá úřadům při rozhodování.

- **Spolupráce s dalšími aktéry**

Poradci zapojují do řešení situací všechny relevantní partnery. Spolupracují s bytovým a sociálním odborem, neziskovými organizacemi, SVJ i správci domů. Taková víceúrovňová spolupráce umožňuje komplexní řešení problémů a snižuje riziko duplicit.

- **Vyvážený přístup**

Poradci dokážou vyvažovat pomoc a kontrolu. Klienty podporují, ale zároveň jasně komunikují pravidla nájemního bydlení. Součástí práce je posilování odpovědnosti a motivace klienta.

2.1.2.5. Jaké jsou oblasti ke zlepšení?

- **Nejasnost rolí a kompetencí**

Nedostatečně vymezená role a kompetencí poradců pro nájemníky byla jednou z hlavních bariér počáteční fáze projektu, která se postupně dařila překonat díky praktickým zkušenostem a metodickému vedení. Také poradci uváděli, že je pro ně těžké nalézt rovnováhu mezi tím, co vyžaduje projekt a požadavky městských částí a jasně vymežit pole svého působení (hranice). Nejednotnost dílčích/procesních postupů úřadů způsobuje komplikace pro jednotné metodické ukotvení.

- **Omezený přístup k informacím (GDPR)**

Poradci byli zaměstnanci Magistrátu, ale pracovali na MČ, což vedlo k omezenému předávání informací o potenciálních klientech kvůli ochraně osobních údajů. Tuto situaci se na některých MČ podařilo smluvně ošetřit, jinde byl uzpůsoben způsob práce (zasílání klientů přímo k poradcům).

- **Zpožděné zapojení do případů**

Poradci zdůrazňovali, že jejich práce je nejúčinnější při včasném zapojení. Pokud jsou přizváni až ve fázi eskalovaných problémů (dlouhodobé spory, vysoké dluhy), výrazně se snižuje možnost prevence.

2.1.2.6. *Co doporučujeme?*

Na základě zjištění z evaluace navrhuje následující doporučení pro další činnost poradců pro nájemníky:

- **Komunikovat roli a přínos poradců pro nájemníky na všech úrovních městské části**, tedy směrem k politickému vedení i k úředníkům jednotlivých odborů. Je důležité, aby role poradců na MČ byla od počátku srozumitelná a nedocházelo k nejasnostem ohledně jejich kompetencí.
- Zpráva opakovaně ukazuje, že činnost poradců se v jednotlivých městských částech liší. Pro zvýšení kvality a jednotnosti služby je vhodné vytvořit a zavádět společné standardy práce, zejména pro klíčové oblasti činnosti poradce pro nájemníky. Současně je vhodné podporovat pravidelné supervize a sdílení dobré praxe.
- Nadále doporučujeme posilovat **odborné kompetence poradců**.
- **Posilovat prevenci a včasnou intervenci**, tedy zajistit, aby poradci měli **včasný přístup k informacím o rizikových nájemnících** a mohli se zapojovat již v preventivní fázi, nikoli až ve chvíli, kdy jsou problémy rozvinuté. Zároveň doporučujeme zaměřit se na ošetření předávání kontaktů na případné klienty od MČ.
- Doporučujeme **rozvíjet spolupráci s dalšími aktéry systému** – mezi městskými částmi, sociálními službami, správci domů, SVJ a dalšími organizacemi – a zároveň **podporovat vzájemné sdílení zkušeností** mezi poradci i mezi městskými částmi.
- Dále doporučujeme **zavést jednotnou evidenci činností poradců**, tak aby bylo možné dlouhodobě a spolehlivě sledovat jejich práci napříč městskými částmi.
- Nakonec doporučujeme **systematicky sbírat zpětnou vazbu**, která umožní průběžně vyhodnocovat dopady práce poradců, funkčnost jejich postupů i potřeby klientů.

2.1.3. *Aktivita Podpora zabydlování a podpora v bydlení – zjištění a doporučení*

Aktivita byla realizována ve spolupráci s partnerem projektu Armádou spásy, která poskytovala podpůrnou sociální službu zabydleným domácnostem.

2.1.3.1. *Naplnění cílů aktivity*

Indikátory aktivity:

- **Zabydleno a podpořeno více než 40 hodinami přímé práce 20 domácností**

V rámci aktivity bylo zabydleno 25 domácností jednotlivců či menších domácností (např. manželské páry). Všechny domácnosti získaly podporu vyšší než 40 hodin. **Indikátor byl naplněn, dokonce překročen (125 %).**

2.1.3.2. *Jaké jsou dopady realizace aktivity na zabydlené domácnosti?*

V rámci aktivity bylo zabydleno 25 domácností jednotlivců či menších domácností (např. manželské páry). Evaluace ukázala, že aktivita měla na zabydlené domácnosti výrazně pozitivní dopad napříč všemi sledovanými oblastmi života. Stabilní bydlení se ukázalo jako klíčový předpoklad k tomu, aby se lidé mohli zotavit z dlouhodobé nejistoty spojené s bytovou nouzí, začali plánovat a postupně stabilizovat své životní podmínky.

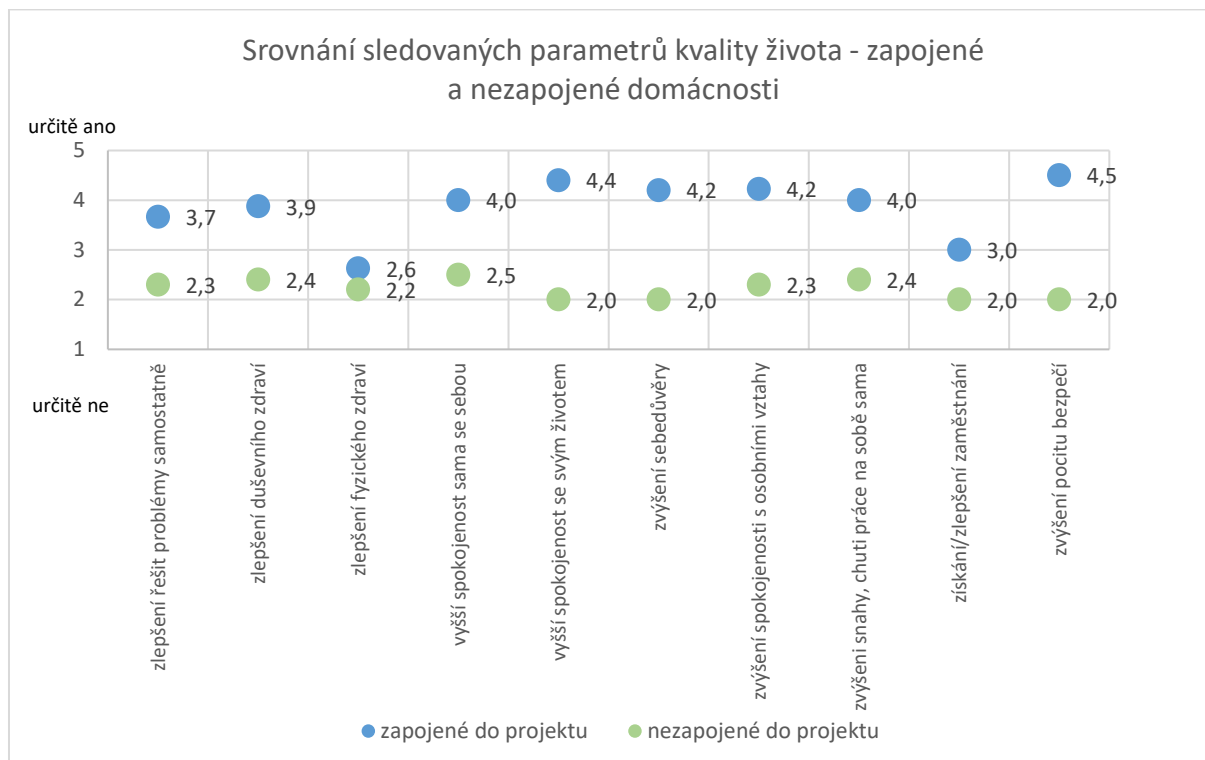
Na dopady realizace aktivity jsme se dotazovali pracovníků podpůrné organizace Armády spásy i samotných zabydlených domácností (klientů). Klienti opakovaně uváděli, že získání standardního obecního bytu pro ně znamenalo zásadní úlevu. Po často letech strachu z vystěhování, pobytu na ubytovnách nebo v azylových domech pocítili **bezpečí, klid, měli soukromí a možnost žít důstojně**. Stabilní bydlení přineslo zlepšení ve všech sledovaných oblastech, největší ve zvýšení pocitu bezpečí, jistoty a spokojenosti se životem. S tím souvisí také možnost začít **plánovat budoucnost** – od běžných denních aktivit po dlouhodobější cíle. Klienti popisovali, že konečně mohli „vypnout“, spát bez obav a začít budovat rutinu spojenou s běžným životem v domácnosti.

„Máme svoje soukromí. Nikdo nám neříká, co máme dělat, jak se máme chovat.“ (klient)

Kvalita života, životní spokojenost a motivace

Dopady projektu se výrazně projevily v oblasti **celkové kvality života**. Pracovníci u klientů uváděli zvýšenou sebedůvěru, vyšší spokojenost se svým životem i osobními vztahy, větší motivaci řešit svou situaci a postupné posilování kompetencí. Bydlení a podpora fungovaly jako **klíčový stabilizační faktor a nástroj sociální inkluze**.

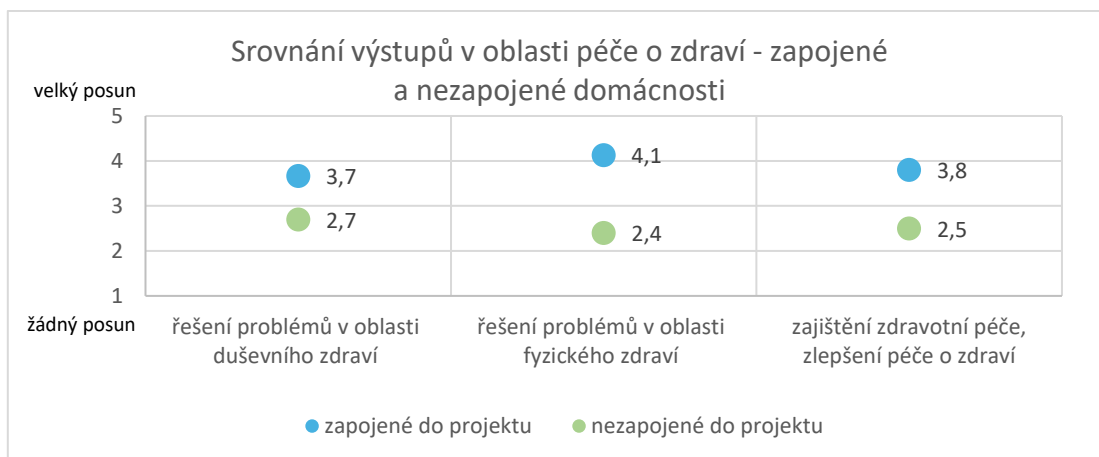
Graf 2: Srovnání sledovaných parametrů kvality života – zapojené a nezapojené domácnosti (N = 20)



Péče o zdraví

V oblasti **duševního zdraví** dosáhly zapojené domácnosti vysokého hodnocení. Stabilní bydlení, dostupná pomoc a důvěra v pracovníky vedly ke snížení stresu a úzkosti, zlepšení spánku i vztahů. U **fyzického zdraví** byly změny mírnější – klienti sice častěji řeší problémy spojené s fyzickým zdravím, ale zlepšení limitují chronické nemoci a věk. Klienti měli díky stabilnímu bydlení lepší možnosti pravidelně navštěvovat lékaře, dodržovat léčbu a více se starat o své zdraví. Duševní zdraví se zlepšilo zejména vlivem snížení stresu spojeného s nejistotou bydlení.

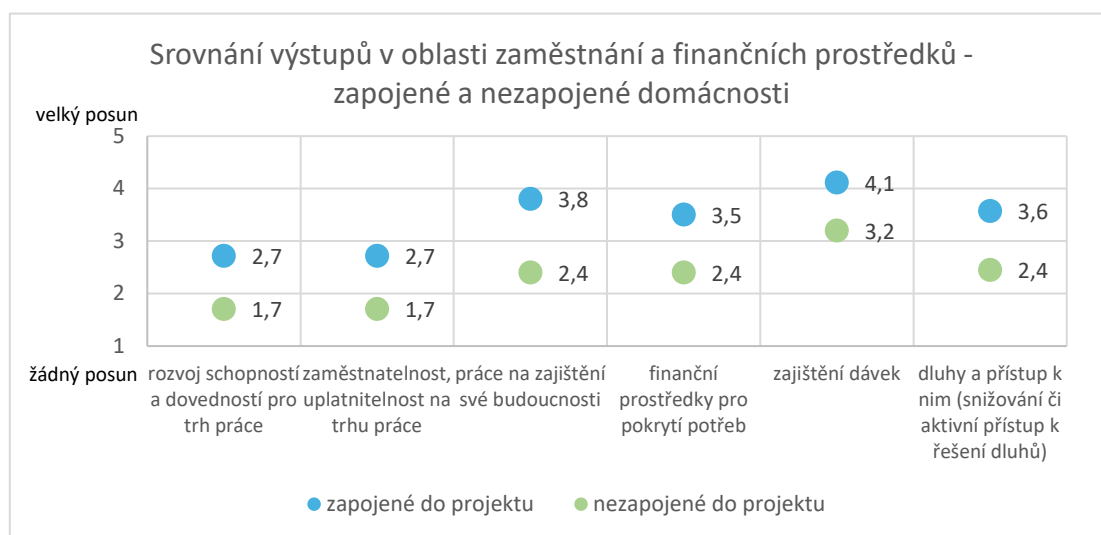
Graf 3: Srovnání výstupů v oblasti péče o zdraví – zapojené a nezapojené domácnosti (N = 20)



Dopady na finanční situaci

U většiny klientů je patrné **zlepšení finanční stability**, především díky pomoci při vyřizování dávek, důchodů a hospodařením domácnosti. Některé domácnosti si navíc přivydělávají prostřednictvím krátkodobých brigád, případně i neformální prací. Mezi pozitivní faktory patří asistence při administrativě, zvyšování kompetencí klientů, kteří si často již zvládají dávky vyřizovat sami, a také přístup k dluhovému poradenství. Negativními vlivy zůstávají exekuce a přetrvávající dluhy, nízké důchody, zdravotní omezení nebo práce „na černo“, která s sebou nese riziko nestability. Specificky se ukázalo, že část klientů pobírajících invalidní či starobní důchod má sice příjem objektivně dostačující, ale stále žije ve strachu z finančního kolapsu a z nejistoty spojené se změnami dávek.

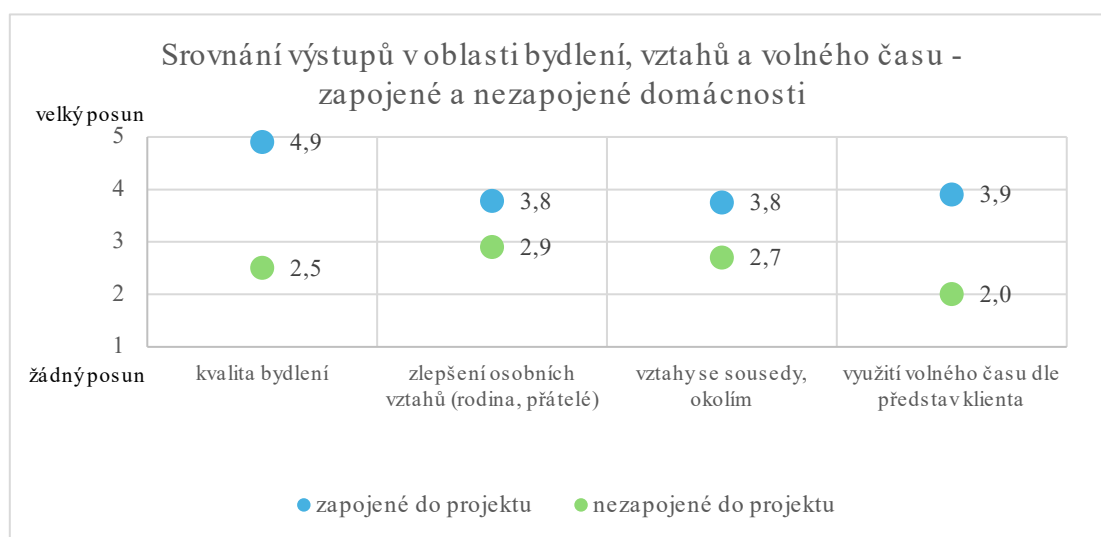
Graf 4: Srovnání výstupů v oblasti zaměstnání a finančních prostředků – zapojené a nezapojené domácnosti (N = 20)



Zlepšení rodinných vztahů a sociálního fungování

U velké části klientů došlo také k **obnově či posílení rodinných vztahů**. Vlastní byt přinesl možnost zvát rodinu na návštěvy, posílit roli rodiče nebo prarodiče a obnovit přerušené kontakty s blízkými. Zároveň se objevovaly výzvy, které nový začátek přinesl. Někteří klienti po přestěhování z kolektivních zařízení pocítili osamělost nebo obavy ze sousedských konfliktů (jako důležitého faktoru ovlivňujícího prodloužení nájemní smlouvy). Tyto pocity však neovlivnily celkové pozitivní vyznění dopadů.

Graf 5: Srovnání výstupů v oblasti bydlení, vztahů a volného času – zapojené a nezapojené domácnosti (N = 20)



2.1.3.3. Postup v souladu s principy Housing First

Aktivita byla realizována **v souladu s principy Housing First**. Partner projektu, Armáda spásy, má dodržování principů zakotveno ve veřejném závazku své služby sociální rehabilitace. V praxi to znamená, že Armáda spásy v rámci zmíněné služby má v souladu s HF zpracovanou metodiku i standardy poskytování sociální služby.

Výběr 25 domácností zajišťoval Magistrát hlavního města Prahy. Výběr domácností do projektu probíhal systematicky a podle předem daných pravidel Magistrátu HMP. Byl založen na **bodovém hodnocení žádosti** o byt pro osoby v sociální tísní. Podle kritérií systému jsou domácnosti, které podají žádost o byt obodovány a podle výše výsledného skóre seřazeni od uchazeče s nejvyšší hodnotou dosažených po nejnižší.

Projekt aplikoval všechny klíčové zásady Housing First: rychlý přístup k bydlení bez podmínek, možnost volby a kontroly pro uživatele, oddělení bydlení a podpory, zaměření na zotavení a kvalitu života, harm reduction (snižování rizik), robustní podpora a aktivní zapojení bez donucení, flexibilní podpora tak dlouho, jak je potřeba, Housing First pro nejohroženější domácnosti.

2.1.3.4. Co se osvědčilo?

V rámci realizace aktivity se *osvědčilo několik postupů*, které by bylo vhodné reflektovat v případných navazujících projektech.

- **Důsledné dodržování principů Housing First**

Principy HF byly integrovány už při přípravě projektu a staly se základem metodiky i procesního rámce. Partner projektu (Armáda spásy) byl k jejich dodržování smluvně zavázán a má je zakotvené i ve veřejném závazku své služby.

- **Respekt k volbě klienta a navázání důvěry**

Osvědčuje se ponechat zabydleným domácnostem dostatek času na projevení vlastních představ. Případný tlak na dosahování cílů nabourává důvěru mezi klíčovým pracovníkem a zabydlenou domácností. Důvěra přispívá k otevřenosti klienta. Naslouchání klientům rozšiřuje spektrum řešených oblastí a má výrazný vliv na jejich motivaci pro budování nového domova.

- **Multidisciplinární tým a síťování zabydlené domácnosti**

Tým tvořili sociální pracovníci, peer pracovníci, dluhový poradce, IPS specialista. Organizace dále klientům nabízela adiktologa nebo terapeuta a dále spolupracovala s řadou organizací, jejichž služby jsou specializované např. duševní zdraví). Multidisciplinarita výrazně přispívala ke zlepšení kvality života zabydlených domácností.

- **Pomoc při zabydlení**

Zabydlené domácnosti i pracovníci Armády spásy vyzdvihovali jako hojně využívanou podporu při zabydlování – pomoc se zařizováním vybavení bytů, ale také stěhování klienta (zajištění auta, výnos nábytku či osobních věcí klienta). Bezespору se jedná o jednu z oblastí, která je často využívaná a zabydlenými domácnostmi pozitivně vnímaná.

- **Dlouhodobost, kontinuita a psychoterapeutický přístup**

Podpora klienta je dlouhodobá a kontinuální, je uplatňován psychoterapeutický přístup (zabydlená domácnost nepocítuje tlak zvenčí – nalezení zaměstnání, vyřízení dávek apod.). K naplnění potřeb klienta může docházet různými způsoby a pokud způsob práce s ním vychází

z jeho přání a vedou k naplnění těchto přání, pak je o to účinnější (jako příklad naučit se hospodařit může souviset s jeho touhou jet na dovolenou apod.).

- **Vzájemná zástupnost pracovníků**

Sociální pracovníci chodí i na schůzky jiných klíčových pracovníků se zabydlenými domácnostmi, aby byli znalí jejich situace a byli schopni v případě potřeby svého kolegu zastoupit. Nejedná se o pravidelnou a častou aktivitu, ale osvědčuje se jako dobrá praxe.

- **Volnočasové aktivity, výlety, společné grilování**

Aktivity pořádané v rámci projektu, jsou vnímány jako významná součást tvoření domova a bezpečného prostředí. Pracovníci Armády spásy se snaží zabydlené domácnosti motivovat k tomu, aby dělaly dobře své duši, provozovaly aktivity, které je baví a nejsou finančně nákladné, a které přispívají k tomu, že se cítí dobře, k jejich spokojenosti. Volný čas mohou zabydlené domácnosti trávit dle svých představ, s peer pracovníkem nebo na pořádaných hromadných aktivitách.

2.1.3.5. Jaké jsou oblasti ke zlepšení?

V rámci evaluace vyplynuly i některé **oblasti ke zlepšení** v případě realizace obdobných projektů v budoucnosti.

- **Nesrozumitelnost rolí v projektu pro zabydlené domácnosti**

Domácnosti vybrané k účasti do projektu často nerozuměli rozdělení kompetencí mezi MHMP, případně městskou část a Armádu spásy, očekávali např. předání bytu od pracovníků služby.

- **Zpoždění v předávání bytů**

Technické prodlevy (např. montáž kuchyňské linky) mající vliv na termín předání bytu vyvolávaly u klientů nejistotu a obavy, že jim byt nebude přidělen. Zároveň v důsledku toho hned v počátku spolupráce docházelo k nabourávání důvěry mezi zabydlovanou domácností a sociálním pracovníkem Armády spásy, který se stal hlavním komunikačním partnerem – zabydlená domácnost se na něj obracela s dotazy ohledně termínu zabydlení a sociální pracovník v důsledku toho nepředával pravdivou odpověď.

- **Vyplňování vstupních dotazníků pro MPSV**

Administrativní nároky v počáteční fázi – vyplňování široce pojatých dotazníků týkajících se situace zabydlené domácnosti podpůrnými pracovníky – mohly narušit navazování důvěrného vztahu s klientem.

- **Riziko přijetí nevyhovujícího bytu**

Domácnosti vybrané k zapojení do projektu mají tendenci přijímat první nabídnutý byt ze strachu, že o bydlení přijdou, aniž by dostatečně zvažili své potřeby (např. zdravotní omezení). Byť se Magistrát HMP snažil reagovat při výběru bytu na potřeby vybrané domácnosti, v praxi se ukázalo, že někteří klienti svá zdravotní omezení neuvědomí (nevědí o nich, zatají je). Jako dobrá praxe se ukázala účast klíčového pracovníka na prohlídce bytu, který s klientem byt v klidu projde a zvědomí si s pracovníkem z praxe znalá rizika.

2.1.3.6. Co doporučujeme?

Na základě zjištění z evaluace navrhuje následující doporučení:

- **Zajistit efektivní komunikaci rolí mezi partnery projektu a klient.** Jasně a srozumitelně vysvětlit zapojeným domácnostem hned od prvopočátku, kdo má jakou roli (přidělení bytu, podpora, technická správa). Doporučuje se vytvořit informační leták nebo vizuální schéma procesu pro klienty.
- **Zlepšit koordinaci technického a sociálního procesu zabydlení** – v maximální možné míře minimalizovat časové prodlevy mezi výběrem domácnosti a předáním bytu. V případě zdržení aktivně a pravdivě komunikovat stav s klienty.
- **Dbát na přítomnost sociálního pracovníka při prohlídce bytu a posouzení vhodnosti**, aby pomohl klientovi zvědomit rizika (např. bariéry, zdravotní omezení).
- **Udržet a dále rozvíjet multidisciplinární týmový přístup, síťování** – zachovat propojení sociální práce, peer podpory, poradenství v oblasti financí a zaměstnání. Uplatňovat co největší multidisciplinaritu, neboť řada služeb má naplněné kapacity, takže je dobré, pokud podpůrná služba umí v základu s co největším spektrem potřeb pomoci sama. Zároveň nadále podporovat síťování domácnosti na potřebné služby.
- Zvážit možnost **vyplňování vstupních dotazníků** sloužící k evaluaci MPSV jiným subjektem než podpůrnou službou.

- Zabydlené domácnosti velmi oceňovaly pomoc partnera projektu Armády spásy při zabydlování (zejména stěhování a vybavování domácnosti). Ukázalo se, že právě toto období je přes radost ze získaného bydlení pro domácnosti náročné. V rámci projektu byly obvykle zapojeny domácnosti, které nemají (téměř) žádné vybavení, jsou ve špatné finanční situaci. Navrhujeme **vytvořit „rezervní fond“**, ze kterého by domácnosti mohly čerpat na náklady spojené se stěhováním, případně si pořídit nějaké drobné vybavení.

2.2. Projekt MHMP – zabydlování a podpora v bydlení domácností a kontaktní místa pro bydlení

2.2.1. Popis projektu

Projekt **MHMP – zabydlování a podpora v bydlení domácností a kontaktní místa pro bydlení** (CZ.03.02.01/00/22_007/0000403) byl realizován po dobu 30 měsíců, s datem zahájení 1. 7. 2023 a datem ukončení 31. 12. 2025.

Hlavním cílem projektu bylo rozvíjet a stabilizovat integrovaný systém řešení bytové nouze pro obyvatele hlavního města Prahy. Projekt směřoval do dvou klíčových oblastí bytové politiky zaměřených na zranitelné skupiny obyvatel: **zabydlování domácností v bytové nouzi** a pomoc či podpora při **řešení bytové situace obyvatel hl. m. Prahy** prostřednictvím Kontaktních míst pro bydlení provozovaných na městských částech (MČ).

Aktivita B1 – Kontaktní místa pro bydlení na MČ

Kontaktní místa pro bydlení (KMB) na pražských městských částech byla určena všem obyvatelům hlavního města Prahy, kteří potřebovali pomoci či poradit při řešení své bytové situace. Na kontaktní místo pro bydlení se obraceli lidé, kteří řešili náročné situace v oblasti bydlení (dostali výpověď z nájmu, hledali standardní bydlení, potýkali se s dluhy, měli narušené sousedské vztahy nebo vztahy s majitelem bytu apod.). Cílem práce Kontaktních míst pro bydlení, respektive navigátorů (pracovníci KMB) bylo poskytnout komplexní a srozumitelné informace v oblasti bydlení.

Navigátoři KMB měli v průběhu projektu podpořit **celkem 3 000 osob** a poskytnout 5 000 konzultací.

Aktivita A – Podpora zabydlování a podpora v bydlení

Aktivita byla určena rodinám s dětmi ohroženým ztrátou bydlení nebo žijícím na ubytovnách, azylových domech, případně v nevyhovujícím či přechodném bydlení např. u příbuzných. Jedná se o rodiny, u nichž je vývoj dítěte ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat. Cílem bylo podpořit přechod těchto rodin ze stavu bytové nouze do stavu bydlení a podpořit je v udržení bydlení. Podporu zajišťoval partner projektu organizace Cestou necestou, z.ú. prostřednictvím sociální služby Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi. Součástí týmu byli – klíčový pracovník pro zabydlování, klíčový pracovník při hrozící ztrátě bydlení, expert – terapeut a technický správce.

Práce s cílovou skupinou založená na principech Housing First směřovala k rychlému zabydlení do standardních bytů s nabídkou podpory dle individuálních potřeb cílové skupiny v přirozeném prostředí domácnosti. Cílem bylo zabydlet **20 domácností**, které si měly bydlení udržet po dobu minimálně jednoho roku.

2.2.2. Aktivita Kontaktní místa pro bydlení na MČ – zjištění a doporučení

2.2.2.1. *Naplnění cílů aktivity*

KMB se díky projektu rozšířila na **následující MČ: Praha 1, Praha 3, Praha 5, Praha 8, Praha 9 a Praha 14**. Proces rozšiřování Kontaktních míst pro bydlení (KMB) na městské části byl jedním z klíčových kroků projektu zaměřeného na rozvoj systému podpory v oblasti bydlení v hlavním městě. Z pohledu realizátorů i partnerských městských částí šlo o náročný, ale důležitý proces, který v praxi ověřil, jak lze tento nástroj začlenit do různých institucionálních a politických prostředí.

Indikátory aktivity:

- **Poskytnutí podpory navigátory KMB na MČ celkem 3 000 osobám/domácnostem**

K datu 23. 10. 2025 byla podle realizačního týmu projektu podpora poskytnuta 3 047 unikátním osobám. **Indikátor tedy byl naplněn (102 %).**

Výstupy aktivity:

- Navigátoři KMB měli v rámci KA2 vykázat celkem 5 000 konzultací

Naplněnost cíle (nejedná se o indikátor) k 23. 10. 2025 **dosahuje 94 %** (4 696 konzultací), ale projekt je stále v realizaci. Pokud budou navigátoři přijímat stávající průměrný počet klientů, mělo by k naplnění výstupu dojít.

2.2.2.2. Jak práci navigátorů KMB na MČ hodnotí klienti?

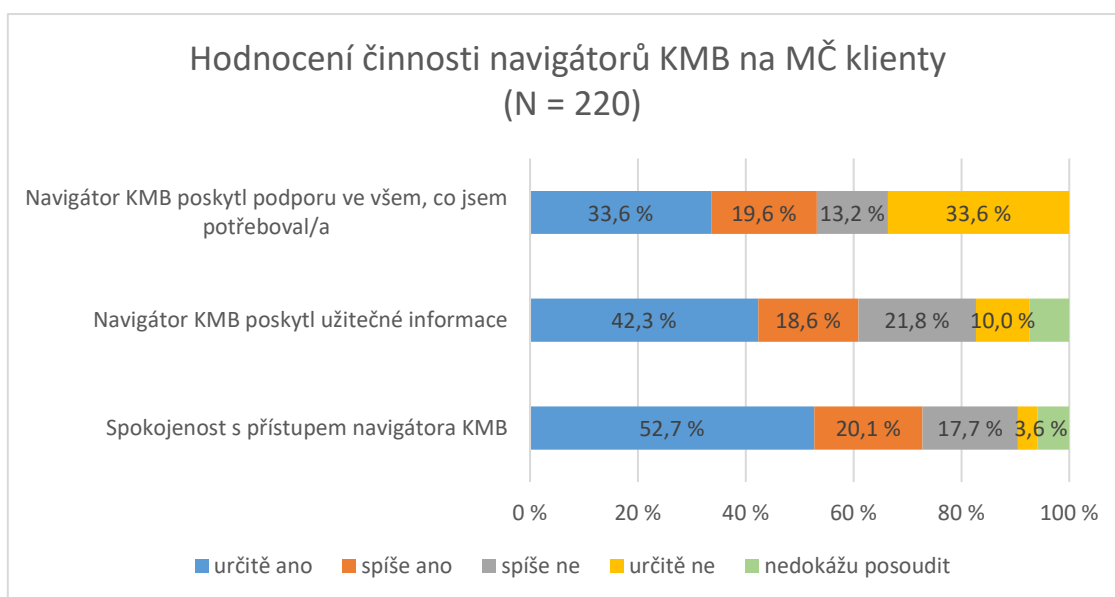
Pro zjištění hodnocení aktivity klienty jsme realizovali dotazníkové šetření a rozhovory. Dotazníkové šetření proběhlo prostřednictvím e-mailové kampaně a telefonického dotazování mezi klienty navigátorů KMB na MČ. Výsledky vycházejí ze zjištění od 220 klientů KMB.

Z kvantitativního dotazování mezi klienty vyplývá, že u téměř 50 % klientů podpora navigátora KMB na MČ vedla k získání či udržení si bydlení:

- v téměř třetině případů (30,5 %) podpora KMB klienty nasměřovala k tomu, že získali nové bydlení (23,2 určitě ano; 7,2 % spíše ano),
- v téměř pětině případů (17,7 %) podpora KMB klienty nasměřovala k tomu, že si udrželi stávající bydlení (10,0 % určitě ano; 7,7 % spíše ano).

Více než devadesát procent klientů (92,3 %) kontaktovala KMB osobně. Méně než pětina klientů k prvnímu kontaktu využila rovněž telefon (17,7 %) a desetina klientů (10 %) e-mail. Výsledky ukazují, že **osobní kontakt představuje pro klienty KMB na MČ klíčovou formu kontaktu**. Skutečnost, že více než devadesát procent klientů kontaktovalo KMB osobně, svědčí o tom, že **charakter služby má více vztahový ráz** zakládající se na důvěře. Osobní interakce je pro klienty zásadní při vyhledání podpory. Na jedné straně takovýto způsob kontaktování umožňuje posilovat pocit individuálního zaměření služby, zároveň však zvyšuje nároky na personální i časové kapacity pracovníků KMB.

Graf 6: Hodnocení činnosti navigátorů KMB na MČ klienty (N = 220)



Skutečnost, že více než polovina klientů (53,2 %) získala podporu ve všech záležitostech, které potřebovali řešit, potvrzuje, že KMB na MČ **dokáže v mnoha případech poskytovat komplexní, na míru přizpůsobenou podporu**. Významný podíl odpovědí „určitě ano“ (33,6 %) svědčí o tom, že část klientů pokládá službu jako plně naplňující jejich očekávání a potřeby. Na druhé straně téměř polovina klientů (46,8 %), která uvádí, že podporu ve všech záležitostech nezískala, poukazuje na **určitou míru nedosažitelnosti služby a její hranice**. Vysvětlením je **různorodost potřeb klientů**, s nimiž se na KMB obrací, přesahující rámec kompetencí KMB a možnosti okamžitě reagovat na hloubku/intenzitu problémů (např. exekuce, zdravotní, rodinné či psychické problémy).

Zjištění, že více než tři pětiny klientů (60,9 %) považují informace poskytnuté KMB na MČ za užitečné, potvrzuje, že **informační a poradenská složka služby představuje funkční a klienty oceňovaný prvek podpory**. Výrazný podíl odpovědí „určitě užitečné“ naznačuje, že KMB dokáže klientům poskytovat relevantní, srozumitelné a prakticky využitelné informace – tedy naplňuje jednu ze svých klíčových funkcí v oblasti orientace v systému bydlení, sociální podpory a právních možností.

Vysoká míra spokojenosti klientů s přístupem pracovníků (72,8 %), z toho byla více než polovina (52,7 %) „určitě spokojených“, potvrzuje, že pracovníci KMB na MČ **jsou vnímáni jako profesionální, vstřícní a respektující partneři, což je pro typ služby založené na osobním kontaktu zásadní**. Tento výsledek dokládá schopnost vykonávat přímou práci

s klientem a navazovat vztah, který je předpokladem pro efektivní podporu při řešení složitých životních situací.

Proces podpory Kontaktních míst pro bydlení na MČ je klienty **vnímán pozitivně, přičemž důvěra v pracovníky služby je vysoká**. Klienti popisují **proces podpory Kontaktních míst pro bydlení (KMB) jako lidský, srozumitelný a profesionální**. Pracovníci jsou vnímáni jako **ochotní, vstřícní a spolehliví partneři**, kteří umějí poradit a zároveň dodat jistotu v jinak velmi stresujících životních situacích. Mnozí participanti výzkumu zdůrazňují, že právě pracovníci KMB byli **jediní, kdo s nimi situaci opravdu řešil a kdo jim poskytl konkrétní a praktickou pomoc**.

Klienti oceňují, že pracovníci **rozumějí systému a dokážou v něm klienta bezpečně provést** – pomohou sepsat žádost, reagovat na výzvy úřadů, komunikovat s pronajímatelem nebo doporučí správné dávky a postupy. **Kontinuita pracovníka** (tedy možnost jednat dlouhodobě s jednou osobou) je hodnocena velmi pozitivně, protože posiluje **pocit důvěry a bezpečí** – klient nemusí opakovat svůj příběh a může postupně sledovat, že se situace vyvíjí.

Na druhé straně, **důvěra v širší systém podpory bydlení je křehká**. I když je osobní kontakt s pracovníky KMB hodnocen pozitivně, klienti pocítují **frustraci z pomalosti systému**, který je spojen s **dlouhými čekacími dobami, nedostatkem dostupných bytů a omezenými pravomocemi KMB**. Zvláště u klientů v krizových situacích (např. ztráta bydlení) je patrné, že **absence přechodných nebo krizových forem bydlení snižuje víru v účinnost systému**, i když osobní zkušenost s pracovníkem zůstává pozitivní. U některých klientů se také objevuje **pocit, že do systému „nepatří“ nebo že nejsou tou správnou cílovou skupinou**, což může bránit využívání návazných služeb.

2.2.2.3. Jak práci navigátorů KMB na MČ hodnotí zapojené městské části?

Celkově lze shrnout, že **myšlenka vzniku Kontaktních míst pro bydlení na MČ byla pracovníky městských částí přijata převážně pozitivně – byť postupně, na základě konkrétní nabyté zkušenosti**.

Z původního projektu, který byl vnímán s opatrností či skepsí, se na některých MČ stal **funkční, legitimní a akceptovaný nástroj**, který rozšířil možnosti úřadů v oblasti bydlení, zvýšil dostupnost pomoci pro občany a posílil preventivní roli sociální práce.

Zavedení **Kontaktních míst pro bydlení (KMB)** ovlivnilo fungování úřadů ve více rovinách – zejména v rozdělení práce mezi odbory, v každodenní agendě, v komunikaci s klienty i ve vztazích uvnitř úřadu. Dopady však byly **velmi odlišné podle míry úspěšné integrace KMB do struktury městské části** a kvality spolupráce mezi pracovníky. Na většině městských částí přineslo KMB úřadům **výrazné odlehčení** v kontaktu s klienty, administrativní práci i v prvotním vyhodnocování žádostí. Na dalším úřadu, kde je KMB dlouhodobě součástí systému podporovaného bydlení, hodnotí pracovníci přínos ještě výrazněji. Navigátorka i poradci zde **filtrují žádosti, shromažďují dokumentaci, komunikují s nájemníky i SVJ**, čímž odbourávají rutinní administrativní činnost

Z rozhovorů s pracovníky městských částí vyplývá, že zavedení **Kontaktních míst pro bydlení (KMB)** mělo podle nich **hmatatelný, ale rozdílně intenzivní dopad** na bytovou situaci v jednotlivých městských částech. Obecně je KMB vnímáno jako **nástroj, který zlepšil dostupnost pomoci, zvýšil počet řešených případů a přispěl k lepšímu využití bytového fondu** – zároveň však jeho dopady závisely na míře propojení s úřadem, personální stabilitě a kvalitě práce konkrétních pracovníků.

Celkově lze říci, že **úspěch pozice navigátora závisí na kvalitě osobního výkonu, metodickém vedení a organizačním ukotvení**. Tam, kde tyto podmínky nebyly naplněny, se funkce zredukovala na formální položku projektu s mnohem nižším dopadem.

Městské části, které s KMB pracovaly déle, jej dnes považují za **nezbytnou součást systému podpory v bydlení**, kterou si přejí zachovat i v novém legislativním rámci. Jak shrnula jedna z vedoucích pracovníků:

„Kontaktní místo se pro nás stalo samozřejmostí – a tu si chceme udržet.“

2.2.2.4. Co se osvědčilo?

- **Kvalitní vztahový přístup**

Pracovníci KMB na MČ byli klienty hodnoceni jako velmi empatičtí, vstřícní a odborně zdatní. Tato vztahová kvalita výrazně zvyšovala důvěru klientů a jejich ochotu aktivně řešit svou bytovou situaci. Pro mnoho lidí představoval pracovník KMB „jedinou osobu, která s nimi jejich problém skutečně řešila“. Osobní kontakt a lidské jednání byly klíčovými pilíři úspěchu služby a pomáhaly stabilizovat klienty i v náročných životních situacích.

- **Zlepšení orientace občanů v systému**

KMB na MČ poskytovala občanům srozumitelný a dostupný přístup k informacím o možnostech řešení bydlení, dávkách a administrativních postupech. Klienti oceňovali především jednoduchost a přehlednost komunikace, která jim pomohla pochopit složitý systém pravidel, žádostí a rozhodovacích procesů. Služba tak významně přispěla k tomu, že lidé lépe rozuměli svým možnostem a dokázali se v systému orientovat.

- **Odlehčení úřední agendy a zefektivnění práce úřadů**

KMB na MČ převzala velkou část prvotního kontaktu s občany, kteří přicházejí s dotazy či žádostmi týkajícími se bydlení. Úřady uváděly, že díky KMB se snížila jejich administrativní zátěž, protože navigátoři připravovali dokumentaci, sbírali podklady a předběžně třídili případy. To umožnilo pracovníkům věnovat se odbornějším a komplexnějším úkolům. V některých městských částech KMB zároveň přispěla k rychlejšímu a efektivnějšímu využívání bytového fondu.

- **Posílení spolupráce mezi odbory a institucemi**

Na místech, kde byla KMB na MČ úspěšně integrována, vznikla stabilní a funkční mezioborová partnerství.

- **Zvýšení dostupnosti pomoci pro občany**

KMB byla vnímána jako méně formální a přístupnější než tradiční úřady, což vedlo k tomu, že ji navštěvovali lidé, kteří by jinak o pomoc nežádali. Mnozí občané měli strach nebo stud kontaktovat sociální odbory, ale do KMB chodili bez obav. Služba tak zachytila širší spektrum ohrožených skupin.

2.2.2.5. Jaké jsou oblasti ke zlepšení?

- **Personální nestabilita a rozdílná kvalita práce**

V některých městských částech docházelo k časté fluktuaci pracovníků, což vedlo k oslabení kontinuity práce s klienty. Uživatelé pak museli opakovaně vysvětlovat svou situaci a ztráceli důvěru v konzistenci služby. Tam, kde byla pozice personálně stabilní, byly výsledky mnohem výraznější.

- **Absence silnějších nástrojů podpory**

KMB na MČ poskytovala primárně informační, poradenskou a zprostředkovatelskou pomoc, ale neměla přímé nástroje, které by mohly zásadněji ovlivnit řešení bytové nouze. Nemohla garantovat bydlení, přidělovat krizové kapacity, poskytovat finanční podporu ani autoritativně intervenovat v případech ohrožení bydlení. Tyto limity byly často v rozporu s očekáváním klientů, kteří předpokládali, že KMB „může být přidělit“.

- **Tlak na splnění kvantitativních indikátorů**

Požadavek na vysoký počet podpořených osob a konzultací vedl v praxi k tomu, že někteří pracovníci se soustředili více na plnění čísel než na kvalitu a hloubku práce s klienty. Tento výkonový model způsoboval frustraci a nezohledňoval náročnost případů, které vyžadovaly dlouhodobou nebo intenzivní podporu.

- **Systémové limity mimo kontrolu KMB**

Služba často narážela na překážky, které nebyla schopna sama ovlivnit – nedostatek dostupných bytů, dlouhé čekací doby, příjmová kritéria apod. Tyto bariéry oslabovaly důvěru klientů v efektivitu celého systému a komplikovaly práci navigátorů, kteří museli vysvětlovat omezení, která sami nemohli změnit.

- **Technické a organizační překážky**

V některých městských částech neměli pracovníci KMB adekvátní přístup k interním systémům, chyběly jim technické nástroje nebo formální mechanismy sdílení dat. Místy byla práce navíc komplikována nedostatečným zázemím, izolovaným umístěním nebo organizační nepřipraveností úřadů.

- **Nejistota spojená s novým zákonem o podpoře bydlení**

Z rozhovorů s úředníky vyplynulo, že zavedení zákonných KMB na MČ přináší nejistotu ohledně budoucí podoby služby. Obavy se týkaly zejména možného oslabení stávající praxe, nízkých úvazků, duplicity systémů a ztráty flexibility. Městské části se tak ocitly mezi snahou zachovat osvědčený model a povinností implementovat nový rámec, který v době evaluace nebyl dostatečně definován.

2.2.2.6. *Co doporučujeme?*

Na základě evaluačních zjištění překládáme návrh **doporučení pro rozvoj KMB na MČ a systému podpory v bydlení v Praze:**

- **Zachovat a posílit osobní kontakt jako klíčový pilíř služby.** Osobní jednání s klienty je základem důvěry a efektivní pomoci. KMB by měla tento způsob práce dále podporovat a současně rozšiřovat doplňkové formy kontaktu (telefonické a online poradenství), aby byla služba dostupná i klientům s omezenou mobilitou nebo časovými omezeními.
- **Podporovat kontinuitu pracovníků a stabilní vztahy s klienty.** Dlouhodobá práce s klientem a možnost setkávat se s jedním pracovníkem zvyšuje úspěšnost podpory. Doporučujeme vytvořit standardizovaný systém předávání případů a interní databázi, která umožní sledování a vyhodnocování vývoje situace klienta.
- **Rozvíjet kvalitativní standardy práce a hodnotit dopady, nikoli pouze výkonnost.** Tlak na naplňování kvantitativních indikátorů vedl k omezování hloubky a intenzity práce s klienty. KMB by mělo doplnit výkaznictví o kvalitativní ukazatele – např. míru udržení bydlení, stabilizaci klienta či jeho schopnost samostatného řešení situace. Kvalita služby by měla být sledována i prostřednictvím zpětné vazby klientů.
- **Posílit systémovou podporu a péči o pracovníky KMB.** Navigátoři čelí vysoké emoční zátěži. Je nezbytné zajistit pravidelné supervize, jejich další vzdělávání, sdílení zkušeností i psychologickou podporu. Zkušenost ukazuje, že týmová práce a možnost sdílení přispívají ke stabilitě i vyšší kvalitě poskytované pomoci.
- **Rozšířit kapacitu KMB pro řešení krizových situací.** Vzhledem k počtu osob v akutní bytové tísní by mělo být posíleno propojení KMB s krizovým či přechodným bydlením. Doporučujeme vytvořit metodiku pro rychlou triáž případů a uplatnění „přemostňovacích“ nástrojů ubytování.
- **Stabilně ukotvit KMB v organizační struktuře městských částí.** KMB by mělo být formálně uznáno jako samostatná, respektovaná jednotka v rámci úřadu – ideálně na rozhraní bytové a sociální agendy. Tím se odstraní nejistota ohledně kompetencí, posílí spolupráce mezi odbory a umožní dlouhodobé plánování. Stabilizačním prvkem je nyní opora v zákoně.
- **Vymezit kompetence a očekávání vůči KMB v rámci systému bydlení.** Klienti i úřady často očekávají od KMB větší míru rozhodovacích pravomocí, než služba ve

skutečnosti má. Doporučujeme definovat roli KMB jako poradenského, zprostředkovatelského a koordinačního místa, které má podporovat, nikoli nahrazovat sociální práci nebo rozhodování o přidělování bytů.

- **Systematicky síťovat KMB mezi sebou i s navazujícími službami.** Jednotlivá KMB by měla být více propojena – sdílet know-how, metodiky, vzdělávání i zkušenosti. Na úrovni města je žádoucí vytvořit pravidelný mechanismus mezioborového setkávání (bytová politika, sociální oblast, neziskové organizace, magistrát). Tím se posílí vzájemná informovanost a zamezí duplicitám.
- **Zajistit efektivní propojení KMB na MČ se sítí sociálních a podpůrných služeb.** KMB by mělo fungovat jako vstupní brána do systému – místo, které umí klienta nasměrovat, ale zároveň má vytvořený formální mechanismus předávání případů a zpětné vazby s ostatními službami (sociální kurátoři, azylové domy, dluhové poradny, neziskové organizace atd.). Provázanost posílí efektivitu celého systému a umožní sledovat dopady pomoci napříč institucemi.

2.2.3. Aktivita Podpora zabydlování a podpora v bydlení – zjištění a doporučení

Aktivita byla realizována ve spolupráci s partnerem projektu Cestou necestou, která poskytovala podpůrnou sociální službu zabydleným domácnostem.

2.2.3.1. *Naplnění cílů aktivity*

Indikátory aktivity:

- **Zabydleno a podpořeno více než 40 hodinami přímé práce 20 domácností**

V rámci aktivity bylo zabydleno 23 domácností – rodin s dětmi. Všechny domácnosti získaly podporu vyšší než 40 hodin. **Indikátor byl naplněn, dokonce překročen (115 %).**

2.2.3.2. *Jaké jsou dopady realizace aktivity na zabydlené domácnosti?*

Na dopady realizace aktivity jsme se dotazovali pracovníků podpůrné organizace Cestou necestou i samotných zabydlených domácností (klientů). Jak se ukázalo, ve všech sledovaných oblastech: zdraví, ekonomická stabilita, bydlení a vztahy, je patrný rozdíl ve prospěch zabydlených domácností. Největší změny nastaly v zajištění dávek, kvalitě bydlení a zlepšení vztahů se sousedy. Významný dopad má také péče o duševní a fyzické zdraví a stabilizace

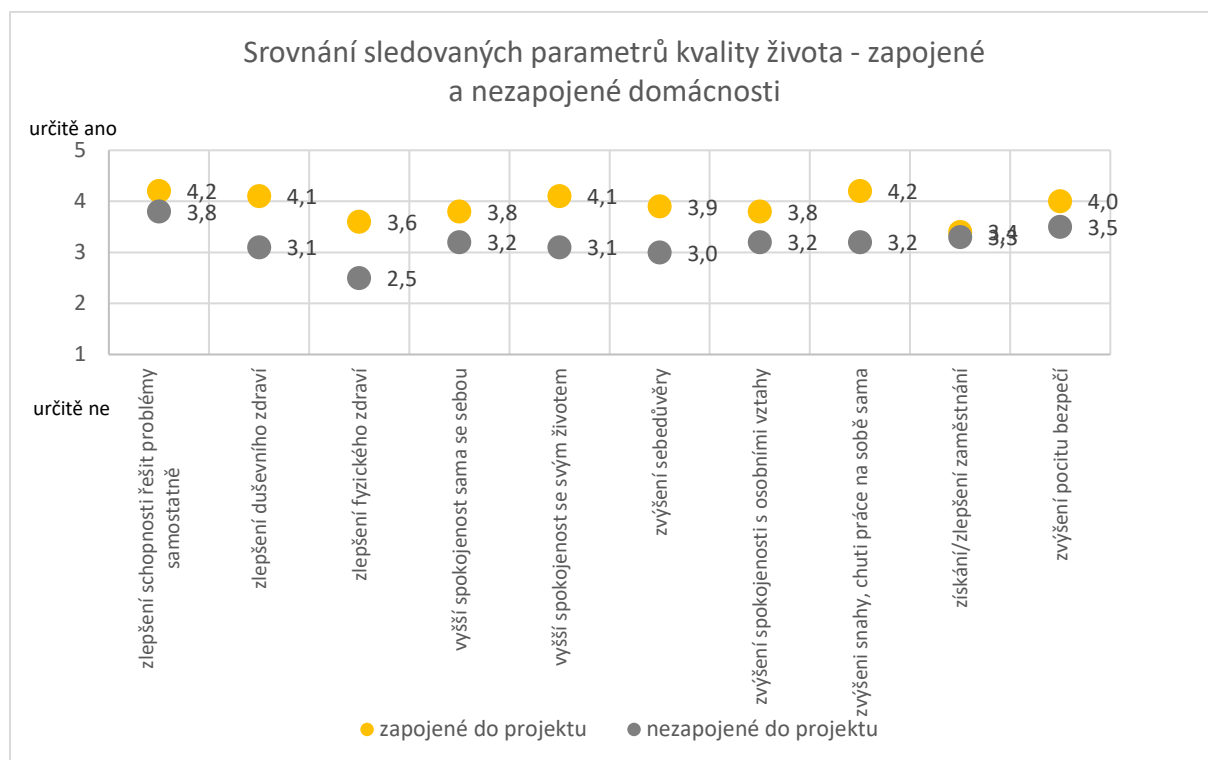
rodin. Celkově lze říci, že podpora zabydlení vedla k celkovému zlepšení kvality života, které přesahuje rámec samotného bydlení.

Kvalita života, životní spokojenost a motivace

Je zřejmé, že zabydlením se **posílilo sebevědomí klientů**. Došlo k významnému **zlepšení psychické stability** díky jistotě bydlení, pravidelnému kontaktu s pracovníky podpory a snížení stresu spojeného s existenční nejistotou. Stabilní bydlení přispělo ke **zlepšení zdravotních návyků** (spánek, stravování, přístup ke zdravotní péči) a k ústupu zdravotních potíží spojených se životem v azylových zařízeních, ubytovnách apod. Zvýšil se subjektivní pocit **spokojenosti a sebeúcty**.

Střední dopady byly zaznamenány v oblastech zvýšení schopnosti řešit problémy samostatně, schopnosti pracovat na sobě, zlepšení vztahů. **Menší dopady** se projeví v oblastech získání/zlepšení zaměstnání a zvýšení pocitu bezpečí. Přestože i zde pozorujeme pozitivní trend, dopad je menší.

Graf 7: Srovnání parametrů kvality života – zapojené a nezapojené domácnosti (N = 20), říjen 2025

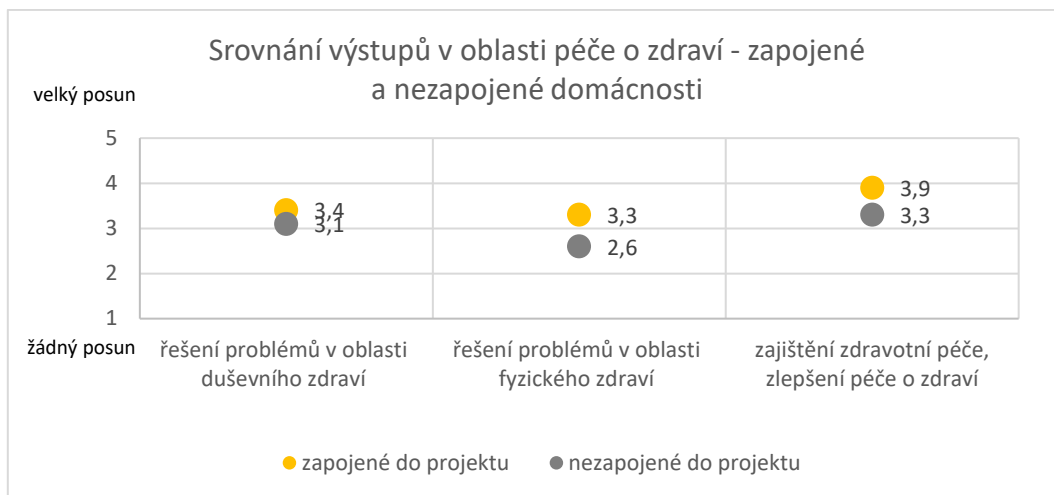


Péče o zdraví

Zapojené domácnosti zaznamenaly větší posun ve všech třech sledovaných aspektech: řešení problémů v oblasti duševního zdraví, řešení problémů v oblasti fyzického zdraví a zajištění

zdravotní péče. Ukazuje se, že projekt zlepšil psychickou stabilitu, snížil stres a podpořil využívání odborné pomoci. Stabilní bydlení vedlo k lepším zdravotním návykům, zejména však většímu přístupu k lékařské péči. Díky podpoře pracovníků projektu mají rodiny lepší přístup ke zdravotním službám a dokážou péči aktivně vyhledávat.

Graf 8: Srovnání dopadů v oblasti péče o zdraví – zapojené a nezapojené domácnosti (N = 20), říjen 2025

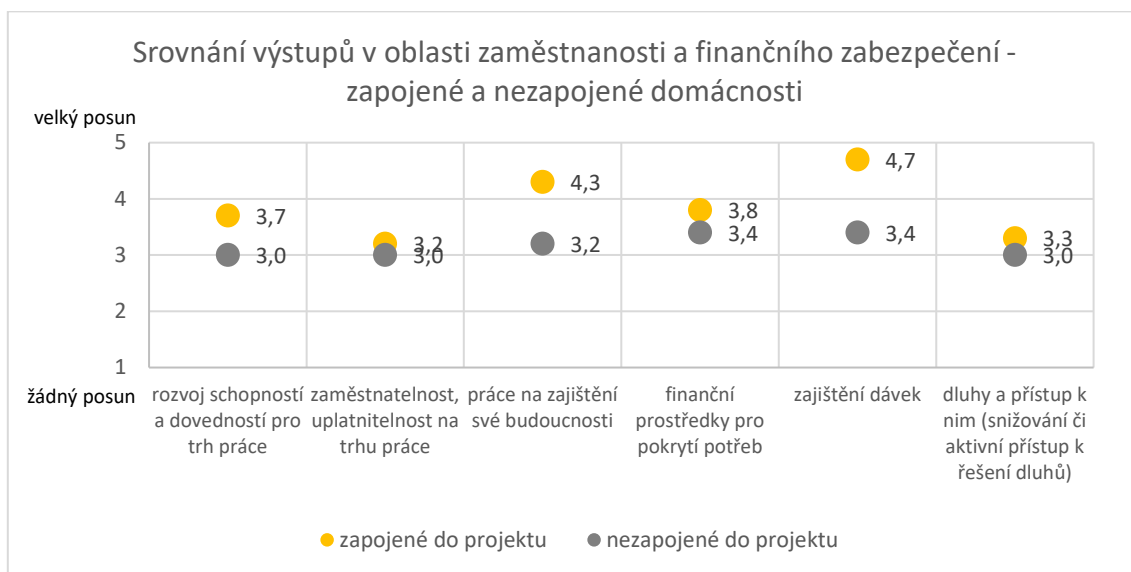


Dopady na finanční situaci

V této oblasti pozorujeme největší rozdíly mezi zapojenými a nezapojenými domácnostmi. Zapojené domácnosti vykazují posun zhruba o 0,2 až 1,1 bodu vyšší ve všech ukazatelích. Došlo k rozvoji schopností a dovedností, zaměstnatelnosti celkově. Zlepšilo se hospodaření s financemi, objevil se pravidelný příjem, lepší využití dávek. Zajištění dávek je významné – podpora pracovníků vedla ke zvýšení orientace v systému dávek a jejich úspěšnému čerpání, tím i finančně stabilnější situaci. U dluhů pozorujeme menší rozdíl – zvýšila se aktivita v řešení zadlužení, ale proces řešení bývá dlouhodobý. Stejně tak i u uplatnitelnosti na trhu práce, které provází různé překážky.

Projekt měl dopad na finanční stabilizaci domácností. Pomoc s dávkami a rozpočtem přinesla konkrétní efekty, které jsou klíčové pro udržitelnost bydlení. Oblast dluhů a zaměstnanosti ale vykazují nejmenší posuny, byť nepatrná zlepšení jsou i zde.

Graf 9: Srovnání dopadů v oblasti zaměstnanosti a finančního zabezpečení – zapojené a nezapojené domácnosti (N = 20), říjen 2025

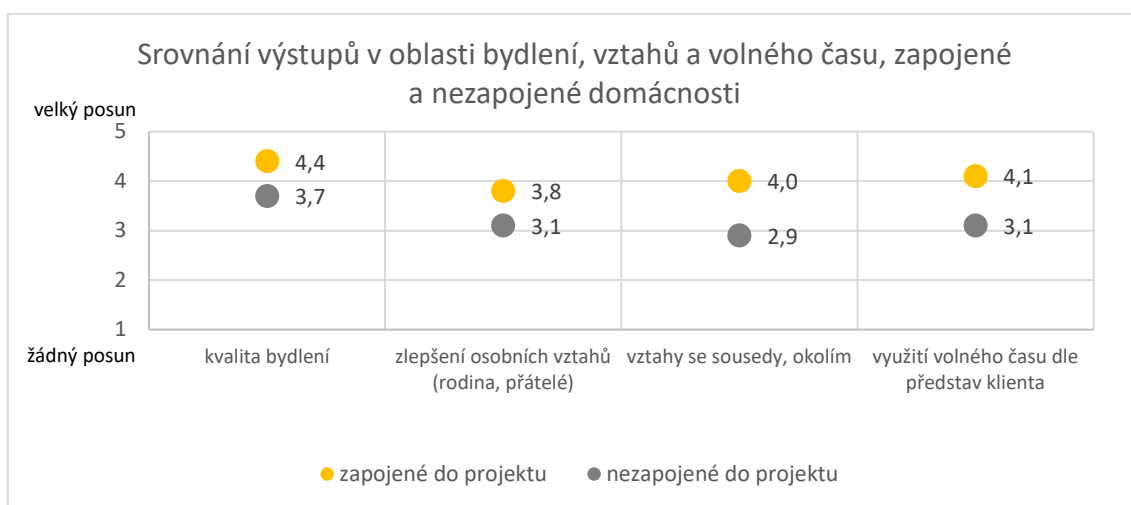


Zlepšení rodinných vztahů a sociálního fungování

Posuny v oblasti bydlení jsou pochopitelně největší. Rodiny získaly jistotu domova, stabilní podmínky a odpovídající standard. Stabilní prostředí přispělo k tomu, že posílily rodinné vazby a zlepšily se. Zabydlení vedlo k větší sociální integraci, zapojení do běžného života. Vyšší stabilita umožnila věnovat se více dětem, zájmům a běžným aktivitám.

Zabydlení přineslo do života nejvyšší kvalitu v oblasti bydlení a vztahů. Klienti nejen že získali střechu nad hlavou, ale i prostor pro sociální integraci, rozvoj rodinných vztahů a běžný životní rytmus.

Graf 10: Srovnání dopadů v oblasti bydlení, vztahů a volného času, zapojené a nezapojené domácnosti (N = 20), říjen 2025



2.2.3.3. Postup v souladu s principy Housing First

Realizace klíčové aktivity **probíhala podle zjištění evaluace v plném souladu s principy přístupu Housing First (HF)**. Organizace Cestou necestou, z. ú. tyto principy nejen dodržovala, ale aktivně je rozvíjela a přenášela do každodenní praxe prostřednictvím své Metodiky sociálně aktivizační služby – Podpora v bydlení (2025).

Práce s klienty vycházela z přesvědčení, že bydlení je základní lidské právo a výchozí podmínka pro stabilizaci života. Sociální pracovníci uplatňovali principy dobrovolnosti, partnerského vztahu a respektu k individuálním potřebám klienta. Podpora byla individualizovaná, komplexní a kombinovala praktickou, psychologickou i terapeutickou složku. Tento přístup vedl k vysoké míře udržení bydlení, stabilizaci rodin a posílení jejich soběstačnosti.

Metodika sloužila jako klíčový nástroj zajišťující systematickosti a konzistenci přístupu HF – jasně vymezovala kroky od mapování potřeb po následnou podporu, definovala postupy krizové intervence a podporovala rovnováhu mezi pomocí a zplnomocněním. Pracovníci díky ní dokázali reagovat na složité situace klientů s důrazem na důstojnost a minimalizaci rizika ztráty bydlení.

Organizace zároveň reflektovala určité napětí mezi principy Housing First a rámcem sociálně aktivizační služby (SAS), zejména v otázce akcentu na zájem dítěte, což se podařilo překonat důrazem na budování důvěry a vztahu s klienty, který se stal spojovacím prvkem obou přístupů. Celkově lze konstatovat, že projekt byl realizován v plném souladu s filozofií Housing First, přičemž Cestou necestou, z. ú. dokázala principy přetavit do praktických, metodicky ukotvených a udržitelných postupů, které měly přímý dopad na stabilizaci a dlouhodobé udržení bydlení klientů.

2.2.3.4. Co se osvědčilo?

- **Fungující model „bydlení a podpora“ podle Housing First**

Osvědčilo se spojení rychlého přístupu k běžnému bytu s dlouhodobou, vztahovou a flexibilní podporou. Tento model vedl k vysoké míře udržení bydlení i ke zlepšení psychické pohody, rodinných vztahů a finanční stability rodin. Ukázalo se, že byt je jen první krok, zatímco skutečná změna přichází s podporou, která rodinám umožňuje situaci zvládnout.

- **Multidisciplinární tým podpory**

Kombinace sociálního pracovníka, socioterapeuta a technického správce se ukázala jako klíčová. Rodiny díky tomu dostávaly nejen pomoc s dávkami či financemi, ale také psychickou podporu a praktickou asistenci při zabydlení. Tento týmový model výrazně snížil riziko ztráty bydlení a přispěl ke stabilizaci rodin.

- **Vztahová práce a důvěra s klienty**

Ukázalo se, že důvěra mezi pracovníkem a rodinou je zásadní pro řešení hlubších problémů, které ohrožují bydlení. Díky vztahovému přístupu se dařilo klienty motivovat, učit je samostatnosti, podporovat jejich rodičovské kompetence a efektivně zasahovat v krizích. Tato dlouhodobá práce byla pro úspěch projektu klíčová.

- **Včasná krizová intervence jako prevence ztráty bydlení**

Ukázalo se, že rychlé reagování na stížnosti sousedů, dluhy, psychické krize či technické problémy je zásadní pro udržení bydlení. Proaktivní přístup týmu umožnil většinu situací stabilizovat a předejít selhání. Tento postup se ukázal jako velmi účinný.

- **Postupné zlepšení spolupráce s bytovým fondem**

Ačkoliv byla spolupráce zpočátku administrativně obtížná, postupně se zlepšila a stala se funkční. Osobní kontakt, respekt a ochota hledat řešení přispěly k profesionalizaci celého procesu zabydlování. Tento vývoj je hodnocen jako důležitý posun.

2.2.3.5. Jaké jsou oblasti ke zlepšení?

Ačkoliv se metodiku dařilo dodržovat a sloužila jako opora v řadě situací, pracovníci upozorňovali na několik překážek, s nimiž se setkávali:

- **Komplikace v předávání bytů** – zpoždění na straně OBF či správců, nejasnosti kolem technického stavu bytů.
- **Dlouhé schvalovací lhůty a malá flexibilita** – což někdy ohrožovalo návaznost mezi přidělením bytu a nastěhováním rodiny, příp. dlouhé putování informace o stížnosti sousedů k sociálním pracovníkům, což snížilo účinek reakce, která přišla pozdě.
- **Nížší provázanost s bytovou agendou MHMP a městských částí**, což ztěžovalo řešení krizových situací.

- **Obtížnější adaptace některých rodin** na nové podmínky, životní situaci, prostředí, sousedy i byt jako takový.

2.2.3.6. *Co doporučujeme?*

Překládáme souhrnný návrh **doporučení**, který vychází z evaluace projektu. Doporučení se shodují v jednom klíčovém aspektu: **stabilní bydlení je pouze první krok, nikoli cíl sám o sobě**. Dlouhodobá změna nastává teprve tehdy, když je s bydlením spojena trvalá, vztahová a multidisciplinární podpora. Pro město Praha to znamená výzvu udržet a rozvíjet současný model spolupráce mezi veřejnou správou a neziskovým sektorem a posílit systémovou koordinaci.

- **Udržet a dále rozvíjet individuální podporu po zabydlení.** Proces stabilizace rodin nekončí získáním bytu – naopak zde začíná nejnáročnější fáze. Doporučujeme zachovat dlouhodobý doprovod sociálního pracovníka i po nastěhování a umožnit **flexibilní délku podpory** podle potřeb domácností. Intenzivní práce po zabydlení významně snižuje riziko ztráty bydlení a podporuje samostatnost rodin.
- **Posílit ekonomické a finanční poradenství** – finanční nestabilita zůstává hlavním faktorem ohrožujícím udržení bydlení. Doporučujeme systematicky poskytovat **poradenství v hospodaření, oddlužení a dávkách**, doprovod při jednání s úřady a v případě potřeby i **krátkodobé krizové intervence** (např. zajištění části nájmu či potravinové pomoci). Důraz by měl být kladen i na rozvoj finanční gramotnosti.
- **Zaměřit se na duševní zdraví a psychickou pohodu klientů.** Stabilní bydlení často odhalí skryté psychické potíže vzniklé po letech stresu a nejistoty. Doporučujeme prohloubit spolupráci sociálních služeb s psychoterapeuty, krizovými centry a dětskými psychology. Vhodné je poskytnout **terapeutickou a krizovou podporu rodičům i dětem**, skupinové programy pro rodiče a pravidelnou supervizi pracovníků.
- **Posilovat rodinné (sociální) fungování a rozvoj dětí.** Bydlení má vliv na děti – na jejich školní docházku, zdraví i sociální začlenění. Doporučujeme propojit sociální práci s **školami, volnočasovými organizacemi a dětskými psychology**, rozvíjet rodičovské kompetence a sledovat, aby se děti po přestěhování neocitly v izolaci. U rodin s dětmi má být cílem nejen stabilizace bydlení, ale i **posílení rodinného systému jako celku**.
- **Pracovat s lokalitou a komunitním prostředím.** Zkušenosti ukazují, že kvalita sousedství a přijetí rodiny okolím ovlivňuje úspěšnost zabydlení.

- **Zlepšit koordinaci a provázanost bytové a sociální agendy.** Evaluace potvrdila, že slabou stránkou systému zůstává nízká provázanost odborů a institucí. Doporučujeme vytvořit **stálý koordinační mechanismus** mezi OBF, Odborem sociálních věcí a poskytovateli služeb, nastavit **společné standardy sdílení informací a evidence případů** a určit odpovědné kontaktní osoby v jednotlivých městských částech.
- **Posílit udržitelnost a prevenci ztráty bydlení.** Riziko ztráty bydlení lze účinně snížit včasnou detekcí problémů. Doporučujeme zavést **včasné varovné postupy**, pravidelné monitorování plateb a sousedských vztahů a preventivní zásahy před vznikem dluhu. Vhodné je také **navázání podpory po skončení projektu** prostřednictvím Kontaktních míst pro bydlení. V rámci překlenovacího obvykle měsíčního období, kdy lidem chybí finanční prostředky a zadlužují se, zajistit jejich přímou finanční podporu (např. úhrada z paušálu projektu, rezervní fond).
- **Udržet a systémově začlenit pozice technického správce a socioterapeuta.** Kombinace **sociální, technické a psychologické podpory** výrazně zvyšuje úspěšnost zabydlování i dlouhodobou udržitelnost bydlení.
- **Zavést dlouhodobé sledování dopadů (post-housing monitoring)** – skutečné dopady zabydlení se plně projevují **až po delším časovém odstupu**. Doporučujeme vytvořit systém **dlouhodobého sledování situace rodin** i po ukončení přímé podpory – např. po 12, 24 a 36 měsících.

2.3. Projekt Podpora Pražanů v bytové nouzi

2.3.1. Popis projektu

Projekt Podpora Pražanů v bytové nouzi reg. č. CZ.03.02.02/00/22_006/0001321 probíhal od 1. 7. 2023 do 31. 12. 2025. Délka realizace projektu byla 30 měsíců. **Cílem projektu byl rozvoj, stabilizace a udržení dvou zavedených nástrojů – Kontaktní místo pro bydlení (KMB) a Poradce pro nájemníky**, které představují prvky systému řešení bytové nouze pro obyvatele hl. m. Prahy.

Aktivita 1 – Rozvoj kontaktního místa pro bydlení na Magistrátu hl. m. Prahy

Služby Kontaktního místa pro bydlení byly určeny všem občanům, kteří řešili jakýkoliv problém v oblasti bydlení, a to jak osobám v bytové nouzi či bytovou nouzí ohroženým, tak

i osobám, u nichž bylo cílem potíží s bydlením předcházet. Pracovník KMB (navigátor) zjišťoval informace potřebné k bližší analýze bytové situace domácnosti, poskytoval základní poradenství a podporu v orientaci v systému státní sociální podpory, v možnostech bydlení a při podání žádostí o městský byt. Občan získal potřebné informace a kontakty k řešení své bytové situace na jednom místě a s pomocí navigátora si mohl zvolit vhodné další kroky, včetně zprostředkování návazných služeb, které by bez této podpory často nevyhledal.

Cílem bylo poskytnout 3600 osobám celkem 3840 konzultací.

Aktivita 2 – Podpora bydlení a dobrého sousedství

Aktivita byla zaměřena na podporu stávajících a nových nájemníků v nesvěřeném bytovém fondu hl. m. Praha za účelem jejich udržení v bydlení prostřednictvím podpory poradců pro nájemníky. V rámci aktivity bylo pracováno s dlužníky, docházelo k řešení stížností a sousedských sporů, podpoře nájemníků v prvních měsících po nastěhování, řešení situace v případě výpovědi z nájmu.

V rámci aktivity mělo být podpořeno celkem 450 osob/domácností.

2.3.2. Aktivita Rozvoj kontaktního místa pro bydlení na Magistrátu hl. m. Prahy – zjištění a doporučení

2.3.2.1. Naplnění cílů aktivity

Aktivita naplnila většinu stanovených cílů, přestože jejich dosažení bylo komplikováno zejména personální nestabilitou a nízkým povědomím o službě v počátku realizace. Pozice navigátorů i metodika byly postupně obsazeny, aktivita se stabilizovala a podařilo se rozšířit nástroje podpory pro klienty.

Personální kapacity byly koncepčně nastaveny vhodně – projekt plánoval 4 úvazky navigátorů a 1 úvazek metodika. V praxi však nebyly plně obsazeny po celou dobu realizace, což vedlo ke zpoždění v naplňování některých indikátorů a přetížení týmu. Přesto se podařilo projekt stabilizovat a dosáhnout pozitivních výsledků.

Indikátory aktivity:

- **Navýšení úvazků navigátorů z 1,75 na 4,0**

Úvazky byly na začátku projektu navýšeny, avšak **nebylo možné udržet hodnotu 4,0 po celou dobu trvání projektu**, a to z důvodu (1) zpoždění nábora, (2) dlouhodobých výpadků zaměstnanců (nemoci, mateřská dovolená, výpovědi), (3) částečných úvazků v průběhu projektu. V některých obdobích působili pouze dva navigátoři, což mělo dopad na kapacitu i rychlost naplňování indikátorů.

- **Počet unikátně podpořených osob (cílová hodnota 3 600)**

K 22. 10. 2025 bylo podpořeno **2 816 osob**, což odpovídá **78 % cílové hodnoty** (je zde předpoklad vyššího naplnění k datu ukončení projektu). Za hlavní důvody nenaplnění lze považovat velmi nízký počet klientů v prvních měsících služby, neúplné personální obsazení po dobu trvání aktivity, nereálně vysoko stanovený indikátor vzhledem k typu a délce poradenství.

Výstupy aktivity:

- **Počet osob, které si udržely či získaly nájemní bydlení (cílová hodnota 720 osob/domácností)**

Z celkového počtu 3 600 unikátních podpořených osob si mělo udržet stávající bydlení či získat nové nájemní bydlení 720 osob, což je 20 % z celku. Na základě dat z dotazníkového šetření (284 klientů) lze konstatovat, že cíl byl **pravděpodobně naplněn**:

- 20 % respondentů uvedlo, že **určitě** díky podpoře KMB **získalo nové bydlení**.
- 17 % klientů uvedlo, že jim KMB **určitě pomohlo udržet bydlení**,
- 11 % uvedlo, že jim **spíše pomohlo**.

- **Navýšení úvazku metodika z 0,5 na 1,0**

Úvazek metodika byl úspěšně navýšen a **udržen po celou dobu realizace aktivity**. Metodik zároveň pokrýval i část přímé práce s klienty, zastupoval navigátory a poskytoval metodické vedení.

- **Rozšíření nástrojů podpory**

V rámci aktivity došlo k **významnému rozšíření nástrojů podpory pro klienty**, zejména o konzultace na Úřadech práce, terénní vyhledávání klientů a informační kampaně, podporu při žádostech o další formy pomoci (Sociální nadační fond, spolupracující organizace), vytváření adresářů služeb a navazování spolupráce. Tyto nástroje **zásadně zvýšily dostupnost i efektivitu služby**.

- **Počet konzultací (cílová hodnota 3 840)**

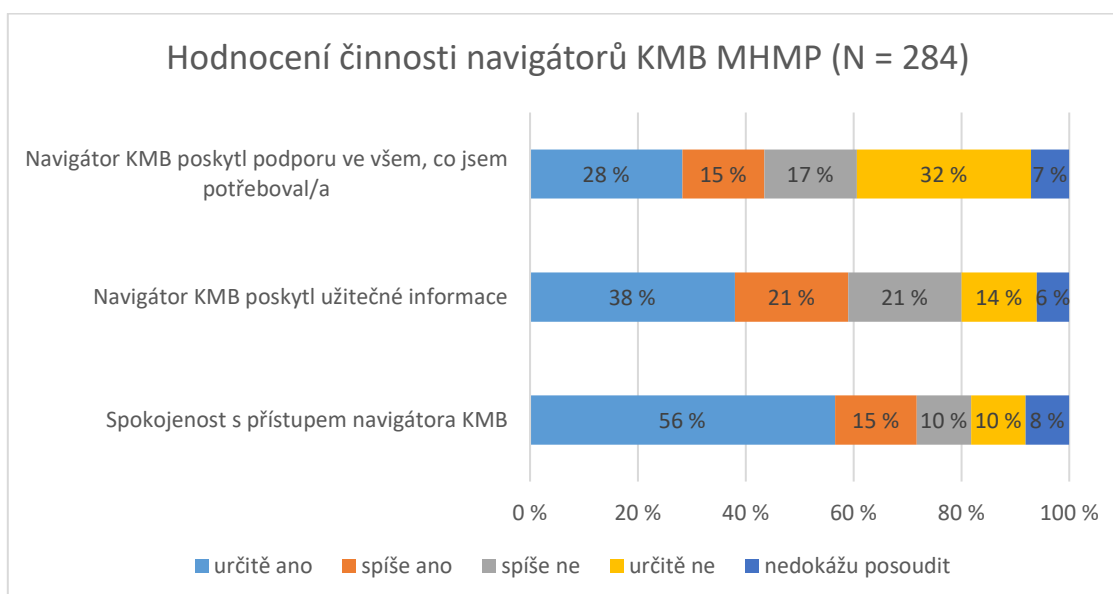
K 22. 10. 2025 bylo uskutečněno **3 862 konzultací**, tedy indikátor byl **splněn a překročen** (100,6 %).

2.3.2.2. *Jak práci navigátorů KMB na MHMP hodnotí klienti?*

Pro zjištění hodnocení práce navigátorů KMB na MHMP klienty jsme realizovali dotazníkové šetření a rozhovory s klienty. Dotazníkové šetření proběhlo telefonicky mezi klienty KMB na MHMP a zúčastnilo se jej 284 osob.

Klienti, kteří využili služeb Kontaktního místa pro bydlení, hodnotí jeho činnost **vesměs velmi pozitivně**. Oceňovali snadnou dostupnost a proces sjednání konzultace hodnotili jako bezproblémový a rychlý. Klienti uváděli, že KMB často objevili náhodou – prostřednictvím letáku, doporučení sociální pracovníce či známých. Více než dvě pětiny klientů (66 %) přišly na KMB MHMP osobně, 21 % kontaktovalo KMB telefonicky a 13 % e-mailem.

Graf 11: Hodnocení činnosti navigátorů KMB MHMP (N = 284)



Více než dvě pětiny klientů (43 %) dále uvedly, že během návštěvy KMB získaly podporu v záležitostech, které potřebovaly na KMB MHMP řešit (28 % podporu určitě získalo, dalších 15 % ji spíše získalo). Necelá polovina klientů (49 %) uvedla, že potřebnou podporu nezískala. Z doplňujících odpovědí víme, že tito klienti potřebovali nejčastěji získat bydlení a uvědomovali si, že rychlé přidělení magistrátního bydlení není v moci pracovníků KMB. Ti jim pomohli s vyplněním žádosti o byt MHMP, nicméně dále už proces (ne)přidělení ovlivnit neodkázali.

Téměř tři pětiny klientů (59 %) hodnotí informace, které jim byly v rámci konzultací poskytnuty, jako užitečné (38 % je hodnotí jako určitě užitečné, 21 % jako spíše užitečné). Z dotazníkového šetření dále vyplynulo, že necelé tři čtvrtiny klientů (71 %) jsou s pracovníky KMB spokojeni (56 % je určitě spokojeno, dalších 15 % je spíše spokojeno).

Z rozhovorů s klienty a z otevřených odpovědí v rámci dotazníkového šetření vyplývá několik opakujících se témat, která charakterizují zkušenost klientů KMB na MHMP. Klienti ve vztahu k poskytovaným informacím a poradenství opakovaně oceňovali, že pracovníci KMB dokážou srozumitelně vysvětlit administrativní procesy, pomoci s vyplněním žádostí (např. o příspěvek na bydlení, o magistrátní byt), zorientovat se v možnostech podpory. Téměř všichni klienti zdůrazňovali pozitivní přístup pracovníků – jejich trpělivost, ochotu vysvětlovat postupy krok za krokem a empatické zacházení v náročné životní situaci. Z hodnocení klientů vyplývá, že díky KMB:

- lépe chápou své možnosti a povinnosti,
- získali podporu při administrativě, kterou by sami nezvládli,
- cítili větší jistotu při komunikaci s úřady,
- někdy získali i podporu k dalším krokům (např. kontakt na sociální služby nebo poradenství při finančních potížích),
- v řadě případů podpora přispěla k udržení nebo stabilizaci jejich bydlení.

Někteří klienti uváděli také limity služby poskytované KMB, že KMB jim „nepomohlo vyřešit vše“, ale zároveň dodávali, že navigátoři nemohou rozhodovat o přidělení bydlení, a že problémem je spíše nedostatek dostupných bytů, dlouhé procesy a systémové překážky. Tito klienti přesto často hodnotili podporu KMB pozitivně – rozlišovali mezi kompetencemi pracovníků a limity systému.

2.3.2.3. Co se osvědčilo?

Níže jsou uvedeny hlavní oblasti, které se v rámci evaluace opakovaně objevovaly jako klíčové přínosy služby KMB MHMP:

- **Přímá, praktická a okamžitá pomoc klientům**

Jednou z největších předností KMB MHMP je schopnost poskytovat **konkrétní, okamžitou a praktickou podporu**. Navigátoři pomáhají klientům vyplnit žádosti o dávky (zejména příspěvek na bydlení), orientovat se v administrativě a formulářích, podat žádost o magistrátní bydlení, připravit potřebné podklady. Tato podpora odstraňuje bariéry, které klienti samostatně často nejsou schopni překonat (neporozumění textům, komplikované formuláře, chybějící informace). **Efektivita služby je nejvyšší právě v oblasti praktického poradenství**, kde KMB skutečně urychluje kroky klientů směrem k řešení jejich bytové situace.

- **Flexibilita a individuální přístup**

Navigátoři KMB MHMP dokážou pružně reagovat na různé situace klientů a přizpůsobovat podporu jejich potřebám, dokážou pracovat i širokou škálou klientů a řešit komplexní případy.

- **Vysoké pracovní nasazení a motivace týmu**

Vnitřní motivace týmu je jedním z nejvýraznějších silných prvků, který přímo ovlivňuje kvalitu služby. Týmová soudržnost pomohla překonat počáteční problémy projektu.

- **Proaktivní oslovování veřejnosti**

Pracovníci KMB MHMP iniciovali informační kampaň v terénu, v rámci které např. distribuovali letáky, navštěvovali ubytovny a azylové domy, čímž se zvýšilo povědomí veřejnosti o službě.

- **Spolupráce s institucemi**

Došlo k efektivní spolupráci s Úřady práce, kde navigátoři KMB MHMP poskytovali konzultace přímo na místě, čímž rozšířili dosah služby a zefektivnili práci úředníků.

- **Otevřenost a dostupnost široké veřejnosti**

Služba je koncipována jako **otevřená bez předchozího doporučení**, čímž se výrazně liší od předchozího projektu. Tato dostupnost vedla k tomu, že KMB na MHMP začalo využívat širší spektrum osob s velmi různými potřebami.

- **Efektivní spolupráce s institucemi a terénní práce**

Za významnou silnou stránku lze označit také poskytování konzultací přímo na Úřadech práce, navázání spolupráce se sociálními službami a neziskovými organizacemi, sdílení informací mezi aktéry.

- **Možnost dlouhodobé práce s klientem**

Navigátoři mají prostor pracovat s klienty dlouhodobě, systematicky, v návaznosti na vývoj jejich životní situace. Tento aspekt je metodikem i navigátory považován za klíčový, protože umožňuje sledovat pokrok, flexibilně přizpůsobovat podporu a zvyšovat šanci na stabilizaci bydlení. **Kontinuita práce je jedním z hlavních faktorů pozitivního dopadu KMB.**

2.3.2.4. Jaké jsou oblasti ke zlepšení?

I když je KMB MHMP široce hodnoceno jako smysluplná a funkční služba, evaluace identifikovala několik oblastí, které oslabují efektivitu práce týmu nebo ztěžují klientům využívání podpory. Níže uvádíme hlavní problematické okruhy, které se ve výpovědích aktérů objevovaly nejčastěji.

- **Personální nestabilita a nedostatečné kapacity zejména v počátku projektu**

Jedním z nejvýraznějších problémů, který ovlivnil počáteční rozjezd aktivity i pomalejší naplňování indikátorů, bylo neobsazení všech plánovaných úvazků navigátorů KMB MHMP na začátku projektu a následná personální fluktuace.

- **Absence návaznosti na předchozí projekt a nedostatečné předávání know-how**

Tým navigátorů, který vstoupil do projektu, byl zcela nový – nikdo nepracoval v předchozím projektu. Chyběla jakákoli systematická předávka informací, což vedlo ke ztrátě kontinuitních poznatků, pomalejšímu nastavení efektivních procesů, zvýšené nejistotě pracovníků v počátcích projektu.

- **Vysoko nastavené indikátory**

Počet konzultací a unikátních klientů byl nastaven příliš vysoko vzhledem k délce konzultací a kapacitám týmu, což vedlo k nutnosti „dohánět čísla“.

- **Nevhodné a nedostatečně bezpečné pracovní prostory**

Navigátoři opakovaně upozorňovali na problémy s fyzickým prostředím, v němž služba funguje: skleněné kóje bez hlukové izolace (pocit'ovaný nedostatek soukromí), klienti ve stresu nebo afektu narušovali pocit bezpečí pracovníků.

- **Systémové limity služby KMB**

KMB se potýká se systémovými limity, kterými jsou zejména **nedostatek dostupných bytů**, dlouhé čekací doby na přidělení bytu (resp. velká poptávka) a jiné systémové překážky.

2.3.2.5. Co doporučujeme?

Na základě zjištění z evaluace doporučujeme následující:

- **Posílit stabilitu personálního týmu KMB MHMP a zavést systémové předávání know-how při obměně pracovníků** tak, aby byla zachována návaznost.
- **Udržet a rozvíjet roli metodika s plným úvazkem.** Navýšení úvazku metodika se ukázalo jako přínosné – podílel se nejen na metodickém vedení, ale i na zastupování v provozu a přímé práci s klienty. Jeho kontinuální role je klíčová pro kvalitu a koordinaci služby.
- **Zachovat a dále rozvíjet formy terénní práce** (např. na ÚP). Konzultace přímo na Úřadech práce se osvědčily jako efektivní nástroj dostupnosti služby, který odstraňuje bariéry a posiluje spolupráci mezi institucemi.
- **Standardizovat některé klíčové procesy a nástroje** (např. seznam spolupracujících organizací). Standardizace zvýší efektivitu a umožní snazší orientaci novým pracovníkům i klientům.
- **Klást důraz na kvalitu místo na kvantitu poskytnutých intervencí** (počty klientů a konzultací). Indikátor 3 600 unikátních klientů byl vzhledem k charakteru služby (dlouhodobé, opakované poradenství) nereálný. Evaluace ukazuje, že s klienty je pro zvýšení efektivity třeba pracovat dlouhodobě.
- **Posílení (nejen) bezpečnostních prvků pracoviště navigátorů (větší soukromí a bezpečnost)**, zabývat se možnostmi zvýšení pocitu bezpečí pracovníků.
- **Zavést systematické zpětné vazby od klientů a vyhodnocování dopadů.** Ačkoli jsou dílčí data z dotazníků dostupná, chybí pravidelný systém pro sledování spokojenosti a dopadů podpory. To by umožnilo pružně reagovat na potřeby klientů a zvyšovat

kvalitu. Systematická zpětná vazba by také umožnila např. měření dopadů intervence navigátorů s konkrétním časovým odstupem (např. po půl roce, roce, dvou letech apod.)

2.3.3. Aktivita Podpora bydlení a dobrého susedství – zjištění a doporučení

2.3.3.1. *Naplnění cílů aktivity*

Aktivita byla naplněna úspěšně – služba poradce pro nájemníky poskytovala širokou škálu podpory: řešení dluhů, praktickou pomoc s dokumenty, komunikaci s úřady a správci domů, doprovody, facilitaci susedských sporů či pomoc klientům v krizových situacích. Poradci pracovali dlouhodobě s klienty, kteří měli vysoké riziko selhání v udržení bydlení. Služba se vyznačovala vysokou mírou adaptability a schopností reagovat na různé typy obtíží.

Projekt během své realizace rozšířil personální kapacitu i rozsah práce poradců. Výrazně posílila terénní práce, prevence ztráty bydlení a práce s dluhovou problematikou, která tvořila 70–80 % všech případů.

Indikátory aktivity:

- **450 unikátních osob/domácností podpořených poradci pro nájemníky**

Tento indikátor byl překročen. Ke dni 22. října 2025 bylo podpořeno celkem 528 unikátních klientů, tedy 117 % stanoveného cíle.

- **Rozšíření služby Poradce pro nájemníky na MHMP navýšením na 4,0 úvazky poradců**

V rámci projektu došlo k plánovanému navýšení úvazků poradců pro nájemníky na 4,0 úvazky. Zároveň se tyto úvazky (s výjimkou prvních měsíců po začátku projektu) podařilo udržet po celou dobu realizace projektu.

Výstupy aktivity:

- **Minimálně 300 osob/domácností z cílových skupin udrží stávající bydlení (s přispěním poradců pro nájemníky)**

K 22. říjnu 2025 bylo poradci podpořeno 528 osob/domácností, z nichž 460 osob/domácností si bydlení udrželo. Cíl byl naplněn na 153 %.

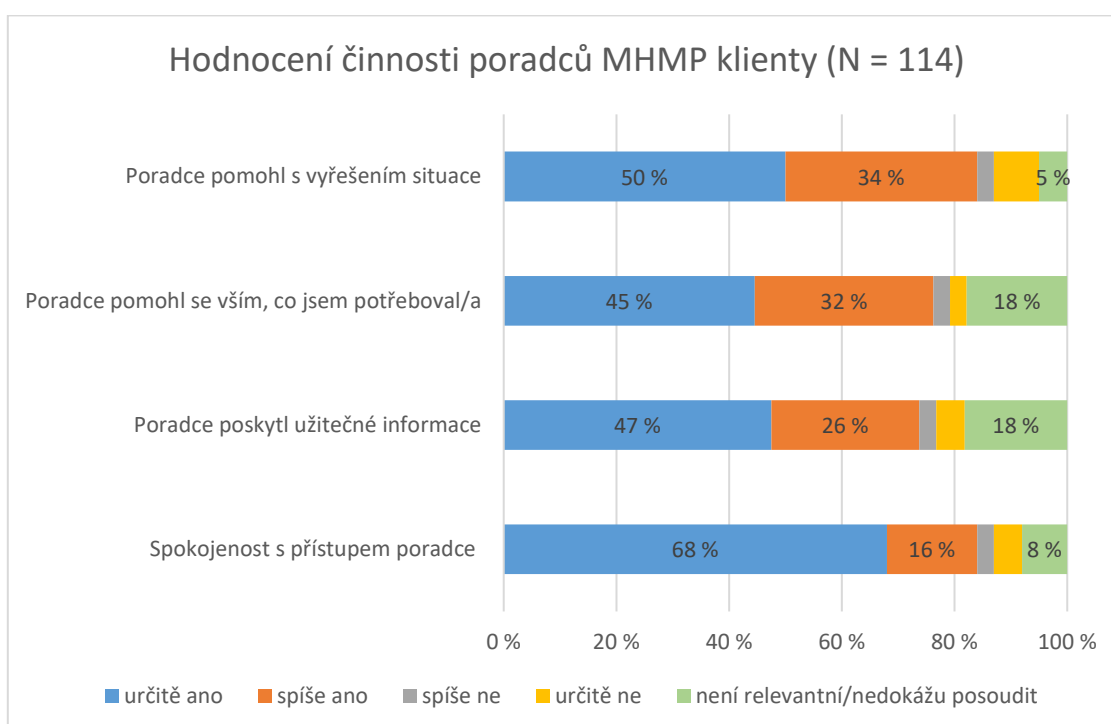
- **Navýšení úvazku metodika poradců na 1,0 úvazek**

Úvazek byl navýšen. Čtyři úvazky poradců a jeden úvazek metodika se ukázaly jako dostatečné pro naplnění projektových cílů i stabilní chod služby.

2.3.3.2. Jak práci poradců pro nájemníky na MHMP hodnotí klienti?

Pro zjištění hodnocení aktivity klienty (tedy nájemníky) jsme realizovali dotazníkové šetření a rozhovory s klienty. Dotazníkové šetření proběhlo telefonicky mezi klienty poradců pro nájemníky MHMP a zúčastnilo se jej 114 osob. Respondenti byli vybíráni náhodně. Výsledky ukazují, že klienti vnímali službu velmi pozitivně.

Graf 12: Hodnocení činnosti poradců MHMP klienty (N = 114)



Z výsledků telefonického dotazování vyplývá, že klienti hodnotí podporu poradců převážně velmi pozitivně. Celkem 84 % dotázaných uvedlo, že jim poradci pomohli s řešením jejich situace s bydlením (50 % určitě ano, 34 % spíše ano), což ukazuje na vysokou vnímanou účinnost poskytované pomoci. Podobně příznivé bylo i hodnocení užitečnosti poskytnutých informací: 47 % respondentů je označilo za určitě užitečné a dalších 26 % za spíše užitečné. Tyto výsledky naznačují, že informace, které poradci předávají, jsou pro klienty prakticky využitelné a relevantní. Kladně byl vnímán také rozsah a kvalita samotného poradenství — 45 % dotázaných uvedlo, že poradci dokázali poradit ve všem potřebném určitě, a 32 % spíše ano. To svědčí o dobré odbornosti i schopnosti poradců reagovat na specifické potřeby klientů.

Celková **spokojenost s přístupem poradců dosáhla 84 %** (68 % určitě spokojeno, 16 % spíše spokojeno), což potvrzuje, že poradci nejen poskytují kvalitní podporu, ale zároveň volí způsob komunikace, který klienti oceňují.

Realizovali jsme také rozhovory s klienty poradců pro nájemníky MHMP, abychom se dozvěděli, **jak jejich očima proces podpory probíhá a jak jej oni sami vnímají**. Především se ukazuje, že oceňují lidský přístup, vstřícnost a praktickou pomoc, která byla přizpůsobená jejich situaci. Poradci klientům pomáhali zorientovat se v systému, s administrativními záležitostmi, řešit komunikaci s úřady i v krizových situacích, sousedské spory. Podpora byla často klíčová nejen ve vztahu k řešení problémů, ale také z hlediska pocitu bezpečí a důvěry. Oceňovali také kontinuitu podpory po vyřešení akutní situace.

„Já bych se v tom sám úplně ztratil. Mně poradce pomohl se sepsáním dopisu na úřad, pak volal na sociálku a domluvil mi schůzku, šel tam i se mnou,“ uvedl klient, který se potýkal s hrozbou ztráty bydlení.

Klienti oceňují kombinaci odborné pomoci a lidského přístupu, který jim umožňuje zvládat složité životní situace důstojněji a s větší šancí na jejich dlouhodobé řešení. **Nástroj Poradce pro nájemníky je z jejich pohledu jednoznačně funkční, efektivní a žádoucí.**

2.3.3.3. Jak práci poradců pro nájemníky na MHMP hodnotí sousedé?

Sousedé klientů vnímají činnost poradců pro nájemníky převážně pozitivně. Jejich hodnocení se soustředí zejména na praktický dopad služby v každodenním chodu domu. Sousedé oceňují, že poradci:

- přicházejí přímo do terénu, aktivně zjišťují situaci a mluví nejen s klientem, ale i s okolím,
- působí jako nestranný mediátor a pomáhají uklidňovat napjaté sousedské vztahy,
- přinášejí přehled o situaci a umožňují rychleji identifikovat problémové jevy,
- pokračují v kontaktu i po delší době, čímž se snaží ověřit, jak se situace vyvíjí,
- dokážou zprostředkovat komunikaci mezi nájemníky, MHMP a případně i sociálními službami.

Služba je sousedy vnímána jako lidská, důvěryhodná a účinná — zejména díky tomu, že poradci jsou viditelní, dostupní a na místě schopní řešit konkrétní situace. Mnozí sousedé vyjadřují, že jejich činnost přispívá k:

- uklidnění atmosféry v domě,
- lepšímu chování problematických nájemníků,
- zlepšení komunikace mezi obyvateli,
- objektivnějšímu posouzení stížností.

Objevují se však i některé kritické hlasy, které míří spíše na systém než na práci poradců. Někteří sousedé se obávají nekonceptního přidělování sociálních bytů lidem s komplikovaným chováním, což podle nich zatěžuje celé sousedství. Přesto je práce poradců vnímána jako zásadní nástroj stabilizace bydlení a mezilidských vztahů v domovních komunitách.

2.3.3.4. Co se osvědčilo?

Na základě evaluace se ukázalo několik klíčových prvků práce poradců, které lze považovat za funkční a dobré praxe:

- **Terénní práce a prevence**

Terénní práce je zásadní součástí činnosti poradce pro nájemníky. Umožňuje jim rychle získat kontext situace přímo v domácnosti klienta, včas identifikovat problémy, efektivně řešit sousedské spory prostřednictvím přímé komunikace s nájemníky a svědky, reagovat na akutní situace apod. Terénní přístup přispívá ke zvyšování důvěry klientů a jejich ochotě spolupracovat. Klienti oceňovali především fyzickou přítomnost poradce při prohlídkách, předání bytu nebo jednání se správcem domu či při místním šetření.

- **Kontinuita podpory**

Klienti hodnotili jako velmi přínosné, že podpora nekončí vyřešením akutního problému. Poradci udržují kontakt i dlouhodobě, návazně kontrolují situaci (např. dotazy sousedům či nájemníkům, zda se situace nezhoršila), pomáhají stabilizovat bydlení klientů, aby se problém neopakoval. Tato dlouhodobá přítomnost a dostupnost byla klienty i sousedy vnímána jako velká přednost služby.

- **Podpora v zabydlování**

Poradci kontaktují nově nastěhované nájemníky s nabídkou konzultace, vysvětlují pravidla soužití, placení nájmu, roli správy domu a další praktické informace, poskytují podporu zejména seniorům nebo lidem, kteří se v systému obtížně orientují. Tato intervence je klienty hodnocena velmi pozitivně a usnadňuje pozdější řešení problémů, protože již existuje vztah důvěry.

- **Řešení sousedských sporů**

Osvědčilo se postupné mapování situace (mluvení se stěžovatelem, dalšími sousedy a až poté s osobou, na kterou stížnost směřuje), které směřuje k odhalení skutečných příčin konfliktů. Nestranný a lidský přístup pomáhá obnovit komunikaci mezi stranami. Řada klientů popsala zásadní zlepšení po intervenci poradce.

- **Individuální přístup a schopnost reagovat na různé potřeby**

Projekt se ukázal jako velmi flexibilní — poradci dokázali pracovat s různorodou klientelou (senioři, rodiny, lidé po výkonu trestu, osoby s duševním onemocněním), s akutními, dlouhodobými problémy i s kombinovanými případy (dluhy, sousedské spory, komunikace s úřady). Klienti opakovaně uváděli, že je „konečně někdo poslouchal“ a že díky lidskému přístupu dokázali řešit i obtížné situace.

- **Spolupráce v týmu a sdílení informací**

Jako velmi přínosné se ukázalo sdílení kanceláře týmem poradců – podporuje sdílení informací, pravidelné sdílení zkušeností, dobrá spolupráce mezi poradci a metodikem. Tým fungoval stabilně a efektivně po celou dobu projektu.

- **Zvyšující se odborné kompetence**

V průběhu projektu se poradci intenzivně vzdělávali v oblastech, které potřebovali pro řešení klientských případů, sdíleli nové znalosti mezi sebou, adaptovali na vysoký podíl dluhové agendy. Díky tomu se činnost poradců rozvíjela a byla schopna reagovat i na velmi složité situace klientů.

2.3.3.5. Jaké jsou oblasti ke zlepšení?

- **Nedostatečné zaškolení poradců v počátku projektu**

Poradcům chybělo systematické počáteční vzdělávání, zejména v tématu dluhového poradenství – klíčové oblasti jejich práce. Většinu kompetencí získávali až praxí nebo vlastním dohledáváním informací.

- **Slabé institucionální ukotvení týmu**

Poradci se necítili být plně začleněni do struktury Magistrátu HMP ani bytového odboru. Nedostatečná integrace vedla k tomu, že poradci museli často jednat individuálně, nikoliv v rámci systému, což zvyšovalo časovou náročnost jejich práce a snižovalo možnosti prevence.

- **Chybějící systematické supervize**

V rámci projektu měli pracovníci po dobu šesti měsíců supervize (individuální i skupinové) k dispozici, na další období se nepodařilo dodavatele supervizí vysoutěžit. Poradci pracují s velmi náročnou cílovou skupinou, často s kumulovanými problémy, přetížením, psychickým tlakem i agresivitou. Absence systematické supervize zvyšuje riziko vyhoření a může vést ke snížení kvality práce.

- **Roztříštěná evidence a nedostatek dat pro řízení služby**

Stávající evidence je roztříštěná a neumožňuje plně sledovat efektivitu a dopady služby.

2.3.3.6. Co doporučujeme?

Na základě zjištění z evaluace navrhuje následující doporučení:

- **Udržet a rozvíjet roli metodika s plným úvazkem** – navýšení úvazku metodika se ukázalo jako přínosné – podílel se nejen na metodickém vedení, ale i na zastupování v provozu a přímé práci s klienty. Jeho kontinuální role je klíčová pro kvalitu a koordinaci služby.
- **Posílit podporu poradcům skrze supervize.** Práce poradců je psychicky velmi náročná a emočně vyčerpávající. Pravidelná supervize a možnost krizové intervence pro zaměstnance přispívají k prevenci vyhoření a udržení kvality služby.
- **Posilovat podporu poradců skrze vzdělávání** v tématech, se kterými se ve své práci každodenně setkávají. Jedná se např. o prohloubení znalostí v oblasti dluhového poradenství, kurzy mediace apod.
- **Umožnit větší zapojení poradců do městských systémových opatření v oblasti bydlení.** Poradci disponují unikátními znalostmi z terénu. Jejich zkušenosti mohou obohatit strategická rozhodnutí v oblasti prevence ztráty bydlení a systémového rozvoje služeb.
- **Rozvíjet a formalizovat spolupráci s městskými částmi a dalšími institucemi,** Úspěšné případy ukazují, že koordinovaná spolupráce (např. s OSPOD, ÚP, městskou policií) výrazně zvyšuje efektivitu podpory. Formální dohody a kontaktní osoby by usnadnily každodenní komunikaci.

- **Vytvořit metodiku/adaptační program pro nové poradce.** S ohledem na náročnost agendy je důležité, aby noví poradci měli přístup k přehlednému a aktuálnímu dokumentu s postupy, kontakty a řešeními typických situací.
- **Vytvořit v rámci preventivních opatření osvětové materiály** jako např. letáčků či brožur s informacemi o pravidlech nájemního bydlení a sousedského soužití. Na letáčcích by mohly být také kontakty přímo na poradce pro nájemníky. Takovýto „balíček“ preventivních informačních materiálů by mohl být předáván nově nastěhovaným např. při předání klíčů apod.
- **Zavést jednotný systém evidence a sledování výstupů.** Stávající evidence je roztržštěná a neumožňuje dobře sledovat efektivitu a dopady služby. Jednotný systém by zlepšil monitoring, plánování i obhajobu služby vůči zřizovateli.
- **Stabilizovat tým poradců prostřednictvím dlouhodobých smluv a profesního rozvoje,** Vysoká fluktuace snižuje kontinuitu služby. Nabídka profesního růstu, vzdělávání a jistoty zaměstnání přispívá k udržení zkušených pracovníků a kvalitnímu výkonu služby.

3. Závěr

Evaluační všech tří projektů potvrzuje, že **zvolené nástroje podpory** – práce poradců pro nájemníky, činnost Kontaktních míst pro bydlení na městských částech i na Magistrátu hl. m. Prahy a aktivity zaměřené na zabydlování domácností – **představují smysluplné, funkční a vysoce potřebné prvky městské politiky bydlení**. Každá z těchto složek přispívá k řešení bytové nouze jiným, ale vzájemně se doplňujícím způsobem.

Poradci pro nájemníky se ukázali jako klíčový nástroj prevence ztráty bydlení. Díky terénní práci, lidskému přístupu a schopnosti řešit dluhy, sousedské spory či administrativní překážky významně přispívají k udržení bydlení u zranitelných domácností. Jejich činnost zlepšuje vztahy v domech, posiluje komunikaci mezi nájemníky a úřady a přináší městským částem i Magistrátu HMP cenné informace z terénu. Poradci představují jeden z mála nástrojů, který dokáže efektivně intervenovat ještě před eskalací problémů.

Kontaktní místa pro bydlení (KMB) se stala důležitou a dostupnou vstupní bránou do systému podpory. Klienti oceňují zejména srozumitelnou orientaci v možnostech řešení bytové situace, praktickou pomoc s administrativou a lidský přístup pracovníků. KMB zároveň významně odlehčují úřadům – přebírají prvotní kontakt, filtrují žádosti a poskytují občanům podporu, kterou úřady často nemají kapacitu nabízet. Jejich přínos spočívá nejen v podpoře jednotlivců, ale také v tom, že pomáhají stabilizovat celý systém, zvyšovat jeho dostupnost a transparentnost.

Aktivity zabydlování realizované ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb prokázaly zásadní dopad na stabilizaci života zapojených domácností. Stabilní bydlení, doplněné multidisciplinární a dlouhodobou podporou, vede ke zvýšení životní spokojenosti, zlepšení psychického zdraví, posílení rodičovských kompetencí, finanční stabilizaci i obnovení sociálních vztahů. Ukázalo se, že principy Housing First fungují i v pražském prostředí a že propojení bydlení s podporou významně zvyšuje míru udržení bydlení.

Na základě všech zjištění proto doporučujeme, aby tyto tři nástroje – poradci pro nájemníky, KMB a podpora zabydlování – byly nadále systematicky rozvíjeny a stabilně financovány. Jejich další realizace by měla zároveň zohledňovat systémová rizika spojená s implementací nového legislativního rámce v oblasti podpory bydlení, zejména v souvislosti s vymezením role Kontaktních míst pro bydlení na městských částech. V době

evaluace nebyla budoucí podoba služby dostatečně specifikována, což může představovat riziko oslabení stávající funkční praxe, vzniku duplicitních procesů, snížení flexibility služeb a nejistoty v personálním zajištění.

Jejich další realizace by měla být podmíněna zejména:

- zajištěním stabilního personálního obsazení a systematického vzdělávání pracovníků,
- jasným metodickým ukotvením rolí a postupů napříč městskými částmi i magistrátem,
- posílením spolupráce mezi institucemi, sociálními službami a správcí bytového fondu,
- vytvořením jednotnějšího systému evidence a sdílení informací,
- rozvojem preventivních nástrojů a včasné intervence,
- a zajištěním dlouhodobé návazné podpory včetně financování.

Pokud budou tyto podmínky naplněny, mohou zmíněné nástroje i nadále sloužit jako klíčové pilíře účinného systému řešení bytové nouze v Praze a dlouhodobě přispívat ke stabilizaci života jednotlivců, rodin i celých domovních komunit.