



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



Model sociální služby

Azylové domy



Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Optimální provozní doba
5. Optimální personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům



1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci. Nepříznivá situace těchto osob je vždy prokazatelně spojena se ztrátou bydlení a neexistencí jiných dostupných možností, jak tuto situaci řešit pomocí běžných služeb a zdrojů. Dle definovaného okruhu osob se mohou jednotliví poskytovatelé specializovat a vedle standardního azylového domu pro ženy nebo muže lze poskytovat služby například pro cílovou skupinu rodičů s dětmi a / nebo poskytovat tyto služby v režimu utajeného pobytu.

Vymezení typických nepříznivých sociálních situací (NSS), na které služba reaguje:

- **Absence – neexistence prostoru pro bydlení** (ztráta bydlení, nejisté a nevyhovující bydlení) **a neexistují finanční nebo další zdroje (kompetence) umožňující si bydlení zajistit a / nebo udržet.**
- Služba dále v rozsahu svých činností reaguje na následující NSS, které se ztrátou bydlení souvisí:
 - Absence místa nebo prostoru pro řešení a stabilizaci vlastní nepříznivé sociální situace provázené například pocitem sníženého bezpečí, potřebou někde patřit, nefunkční vztahovou sítí apod.
 - Existence přidružených problémů zapříčiňujících nebo prohlubujících NSS (např. závislosti, psychiatrická onemocnění, psychické a další zdravotní problémy, rodinné problémy, ztráta zaměstnání, finanční – statut dlužníka, exekuce).
 - Ohrožení práv a oprávněných zájmů (např. oběť agrese, trestné činnosti, domácího násilí),
 - Součástí situace jsou dále i neúspěšné předcházející pokusy o řešení situace v běžném životě i předcházejících stupních podpory (i mimo systém sociálních služeb).

2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

- Zajištění základních potřeb spojených s ubytováním, osobní hygienou a stravou.
- Potřeba osobní stabilizace (finance, vztahy, rodina, zdravotní problémy, psychické problémy, plánování řešení situace a dalšího směřování života apod.).
- Potřeba zvýšení kompetencí umožňujících úspěšné a udržitelné řešení vlastní nepříznivé situace spojené se ztrátou bydlení.
- Potřeba bezpečného kontaktu s ostatními lidmi (společenským prostředím).
- Potřeba partnerského – rovného přístupu a pozitivní zpětné vazby.
- Potřeba podpory motivace řešit vlastní problémy (NSS).

Součástí potřeb klienta spojených s řešením vlastní nepříznivé sociální situace by měla být i odpovídajícím způsobem projevená vůle klienta svoji situaci řešit. Tato projevená vůle je hlavním



identifikátorem a vstupním kritériem pro určení toho, zda můžou být potřeby žadatele / klienta řešeny pomocí systému sociálních služeb. Vzhledem k řešenému charakteru NSS se počítá i s občasným poklesem zájmu klientů služeb svoji situaci řešit, ale vždy by měla být projevena opětovná snaha se poučit z krizových situací a problémy řešit.

3. Činnosti služby

Činnosti služby Azylového domu musí být zaměřeny a realizovány tak, aby pomocí jejich poskytování docházelo primárně k řešení nepříznivé sociální situace klientů těchto služeb, nikoli bezcílné konzumaci služeb a prohlubování závislosti klientů na poskytované službě.

Z tohoto důvodu je nutné služby (činnosti a úkony) vykonávat tak, aby v maximální možné míře reflektovaly požadavky uvedené v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, především §2 Základní zásady, §88 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb a Vyhlášce č. 505/2006 Sb. Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. Obsah standardů kvality sociálních služeb (právní normy platné v době zpracování tohoto materiálu, v případě změny viz aktuální znění).

Činnosti služby Azylového domy jsou dále poskytovány na základě poskytovatelem definované nabídky služeb, která obsahuje vždy plný rozsah povinných, příslušnou legislativou požadovaných základních činností a úkonů, dále volitelné činnosti tzv. fakultativní a případné další služby, které jsou poskytovány organizací jako vedlejší hospodářská činnost, popřípadě činnosti vykonávané v jiném legislativním režimu.

V nabídce služeb by mělo být vždy uvedeno, co je obsahem každé základní činnosti a úkonu, v jakém rozsahu, čase a množství může být klientovi služba poskytnuta, v případě, že ji potřebuje k řešení své nepříznivé sociální situace, cena služby a další specifika vztahující se k jejímu poskytnutí. Z tohoto důvodu je nabídka služeb každého poskytovatele ve struktuře základních činností a úkonů stejná, ale obsahem jiná a odpovídá tak specifikům každého jednotlivého poskytovatele.

Minimální struktura činností – nabídky služeb Azylového domu

Základní sociální poradenství (v době zpracování tohoto materiálu obsah definuje Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 3, v případě změny viz aktuální znění):

Základní sociální poradenství se při poskytování tohoto druhu sociální služby zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,



- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a jiných sociálních dávkách
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Základní činnosti a jejich úkony (v době zpracování tohoto materiálu definuje Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 22, v případě změny viz aktuální znění):

a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- 1. vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy,
- 2. zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,

tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu 1 úkonu,

b) poskytnutí ubytování:

- 1. ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
- 2. umožnění celkové hygieny těla,
- 3. vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla,

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
- 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Z praxe vyplývá, že za důležité činnosti, potřebné k řešení nepříznivé sociální situace klientů azylových domů, jsou považovány i činnosti tzv. socioterapeutické, které přímo v povinných základních



činnostech a úkonech tohoto druhu služby uvedeny nejsou, ale mohou být poskytovatelem definovány jako součást některých souvisejících základních činností a úkonů.

Formy a obsah přímé práce s klientem

Přímá práce s klientem azylového domu obsahuje činnosti a úkony spojené s řešením nepříznivé sociální situace klienta poskytované ve shodě s jeho individuálním plánem, s cílem dosažení pozitivní změny v řešené situaci.

Přímou práci s klientem mohou v azylovém domě vykonávat všichni relevantní pracovníci mající předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách (v době zpracování tohoto materiálu definuje výčet pracovníků Zákon č. 108/2006 Sb., §115, v případě změny viz aktuální znění).

Do přímé práce s klienty se počítají i práce realizované v rámci jednání se žadatelem / zájemcem a práce vykonávané v rámci přehodnocování průběhu poskytování služeb a aktualizace cílů spolupráce včetně prací souvisejících s aktualizací individuálního, či jiného obdobného plánu.

Rozsah práce spojený s vyjednáváním služby by měl být vykazován samostatně / odděleně, aby bylo zřejmé, jaká práce byla provedena s klientem v rámci procesu vyjednání a smluvního zakotvení služeb.

Přímou práci s klientem služeb realizují v azylovém domě především pracovníci na pozicích:

- sociální pracovník a
- pracovník v sociálních službách.

Pracovníci na těchto pozicích vykonávají v rámci své specializace a rozsahu pravomocí a úkolů určených pravidly pro řízení pracovníků každého poskytovatele příslušné základní činnosti a úkony určené pro tento druh služby (viz část 3. Činnosti služby). Vedle těchto činností a úkonů se za přímou práci s klientem považují i činnosti konané ve prospěch klienta za účelem řešení jeho nepříznivé sociální situace, plnění cílů spolupráce a smluvních dohod v rozsahu daném smlouvou a individuálním, či jiným obdobným plánem. Patří sem dále i činnosti definované povinnostmi poskytovatelů a standardy kvality sociálních služeb, které lze vztáhnout k dílčímu jednotlivému vedení případového procesu konkrétního klienta, a jsou takto vykazovány.

Vymezení přímé práce:

Výkon základních činností a úkonů azylového domu (poskytování služeb),

- vedení a realizace jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby, včetně vedení dokumentace z tohoto jednání. Toto jednání vykonává sociální pracovník (SP), případně ve spolupráci s pracovníkem v sociálních službách (PSS),



- uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby, která má v tomto druhu služeb písemnou formu,
- činnosti spojené s plánováním vyhodnocováním, přehodnocováním a aktualizací individuálního, či obdobného plánu řešení nepříznivé sociální situace konkrétního klienta,
- odůvodněné jednání a konání ve prospěch klienta se zainteresovanými stranami zapojenými v procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace (pracovník však nepřebírá aktivitu za řešení NSS klienta),
- odůvodněné doprovody do jiných institucí (např. v případě snížených kompetencí klienta při vyjednávání s úřady),
- ukončení služby, včetně ukončení smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Vymezení nepřímé práce:

Činnosti, pracovníků, které nelze přiřadit k procesu řešení nepříznivé sociální situace konkrétního klienta, je nutné považovat za práci nepřímou.

- vzdělávání zaměstnanců, supervize, metodická podpora, pracovní porady,
- řídicí, provozní a další podpůrné činnosti umožňující realizaci sociálních služeb poskytovatele v rozsahu jeho nabídky služeb (minimálně v rozsahu zákonem daných základních činností a úkonů),
- administrativní práce směřující k plánování, analýze, hodnocení služby, další podpůrné administrativní činnosti nutné pro chod sociální služby a plnění zákonných požadavků různých zainteresovaných stran,
- jednání s úřady a institucemi, které se netýká řešení konkrétní zakázky daného uživatele (např. setkání pracovní skupiny komunitního plánování).

Poměr přímé a nepřímé práce u pozice sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách by se měl pohybovat okolo 80% PP a 20% NP.

4. Optimální provozní doba

Provozní doba Azylového domu má být stanovena tak, aby byla služba pro klienty dostupná, což znamená, aby jim umožňovala bez větších překážek a omezení, v souladu s jejich potřebami, řešit vlastní nepříznivou sociální situaci.

Vzhledem k tomu, že tento druh sociální služby reaguje především na situace spojené se ztrátou bydlení a jde o službu rezidenční, tedy poskytující ubytování, je její poskytování uváděno jako nepřetržité (24 hodin, všechny dny v roce).



K tomuto je ale ještě nutné uvést další doplňující a zpřesňující informace, které v rámci nabídky služeb každého poskytovatele jasně stanoví, které činnosti a úkony služba poskytuje v nepřetržitém modu a které jsou pro klienty dostupné pouze v přesně daných časech (plánovaně, či operativně na základě aktuální potřeby). Z tohoto důvodu by měly být u optimální provozní doby nepřetržitého charakteru uváděny další informace.

Základní sociální poradenství

- Sociální pracovník je k dispozici v pracovní dny cca od 9.00 – 14.00 hodin. Po individuální domluvě i v jinou hodinu.
- Nepřetržitě je v objektu přítomen pracovník v sociálních službách, který sdělí potřebné informace.

a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy, Nepřetržitě, denně / 24 hodin / všechny dny v roce.
2. zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, Optimální doba poskytování stravy by měla reflektovat zjištěné potřeby klientů / cílové skupiny.

b) poskytnutí ubytování:

Nepřetržitě, denně / 24 hodin / 365 dní v roce

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Optimální doba poskytování této podpory je stanovena v nabídce každého poskytovatele, je přítomen sociální pracovník a čas poskytování reflektuje zjištěné potřeby klientů / cílové skupiny.



5. Optimální personální zajištění služby

Výčet profesí podílejících se na přímé práci s klientem:

- **Sociální pracovník**

Sociální pracovník vykonává zejména tyto činnosti:

- základní sociální poradenství,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- vedení a realizace jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby, včetně vedení dokumentace z tohoto jednání,
- spolupráce na uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby, která má v tomto druhu služeb písemnou formu,
- činnosti spojené s plánováním vyhodnocováním, přehodnocováním a aktualizací individuálního, či obdobného plánu řešení nepříznivé sociální situace konkrétního klienta,
- jednání a konání ve prospěch klienta se zainteresovanými stranami zapojenými v procesu řešení nepříznivých sociálních situací klientů,
- spolupráce na ukončení služby, včetně spolupráce při ukončení smlouvy o poskytnutí sociální služby,
- vzdělávání zaměstnanců, vedení intervize, metodická podpora, vedení porad,
- spolupráce na jednání s úřady a institucemi, včetně těch, které se netýkají řešení konkrétní zakázky daného uživatele (např. setkání pracovní skupiny komunitního plánování),
- zabezpečení sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů,
- další analytická, metodická a koncepční činnost,

- **Pracovník v sociálních službách**

Pracovník v sociálních službách vykonává zejména tyto činnosti:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- služby spojené s poskytnutím ubytování, umožněním celkové hygieny těla, vytvořením podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla,
- činnosti spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků,



- pod dohledem sociálního pracovníka dále činnosti spojené se základním sociálním poradenstvím, činnosti spojené s poskytováním pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- spolupráce v rámci realizace jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby (pod vedením sociálního pracovníka, pokud vykonává roli klíčového pracovníka a je přizván k vyjednání služby),
- činnosti spojené s plánováním vyhodnocováním, přehodnocováním a aktualizací individuálního, či obdobného plánu řešení nepříznivé sociální situace konkrétního klienta (pod vedením sociálního pracovníka, pokud vykonává roli klíčového pracovníka a je přizván k vyjednání služby),
- jednání a konání ve prospěch klienta se zainteresovanými stranami zapojenými v procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace (pod vedením sociálního pracovníka, pokud vykonává roli klíčového pracovníka a je přizván k vyjednání služby),
- účastní se vzdělávání zaměstnanců, supervize, metodické podpory, porad,
- další přidělené provozní a podpůrné činnosti zajišťující realizaci sociálních služeb poskytovatele v rozsahu jeho nabídky služeb.

Výčet dalších profesí podílejících se na poskytování služeb azylového domu, které nevykonávají přímou práci s klientem

• Ředitel, vedoucí, manažer

Tyto pozice vykonávají zejména tyto činnosti:

- rozvoj, strategie a vedení
- řídicí a koordinační činnosti provozní a další činnosti zajišťující komplexně realizaci poskytované sociální služby a její kvalitu i efektivitu,
- zastupování poskytovatele na venek a jednání jménem poskytovatele včetně podepisování smluv,
- jednání s úřady a institucemi,
- činnosti vedoucí k zajištění služeb zdroji (finančními, lidskými, infrastruktura apod.)

Další odborní pracovníci (ekonom, asistent)

Tyto pozice vykonávají zejména tyto činnosti:

- ekonomické a administrativní činnosti, další podpůrné činnosti nutné pro chod sociální služby a plnění zákonných požadavků různých zainteresovaných stran,
- jednání s úřady a institucemi, které se dotýká jejich odborného zaměření,

• Provozní pracovníci (údržba, úklid, zajištění recepce či vrátnice)

Tyto pozice vykonávají zejména tyto činnosti:



- činnosti spojené se zajištěním úklidu, údržby, další podpůrné činnosti nutné pro chod sociální služby a plnění zákonných požadavků různých zainteresovaných stran.

Řídící a podpůrné profese by neměly být z pohledu výše pracovních úvazků poddimenzovány, protože se jejich práce výrazně podílí na zajištění kvality hlavních realizovaných procesů a služeb.

Obecně lze také doporučit poskytovatelům tohoto druhu služeb intenzivnější zastoupení sociální práce – sociálních pracovníků, ale také kontinuální podporu externích odborníků (psycholog, psychoterapeut, socioterapeut) specializujících se na služby azylových domů.

Optimální obsazení služby azylového domu s 25 klienty předpokládá využití 3 sociálních pracovníků a 1 pracovníka v sociálních službách na denní směně a 2 pracovníků v sociálních službách na noční směně.

Na zajištění nepřetržitého provozu této služby azylového domu je optimální mít 8 pracovníků v sociálních službách a 3 sociální pracovníky.

U všech výše uvedených pracovníků je uvažován plný pracovní úvazek.



6. Parametry kapacity ve službě

V případě azylového domu se doporučuje definovat kapacitu složenou z těchto parametrů (tzv. kapacitu složenou):

- **Lůžka**
- **Lůžka / počet domácností / počet bytů (v případě azylového domu pro matky s dětmi)**
- **Obloženost** – vyjadřuje skutečné využití lůžkové kapacity za daný rok
- **Počet úvazků v přímé péči**
- **Počet klientů** - kolik fyzických osob za rok využilo poskytované sociální služby / v azylových domech pro rodiče s dětmi je reflektován počet rodin)
- **Intervence**
 - sociální práce s klientem, trvající obvykle 30 minut a více,
 - jedná se o vnější zásah pracovníka v přímé péči do procesu změny životního stylu klienta/uživatele resp. zájemce o službu. Intervence se musí vždy vztahovat k řešení nepříznivé sociální situace klienta. Každá poskytnutá intervence je zaznamenána v osobní dokumentaci o klientovi (záznamy o průběhu poskytování sociální služby).
 - má zpravidla charakter strukturovaného rozhovoru a směřuje ke zřetelnému cíli, který koresponduje s cíli služby a s dojednanými, individuálně naplánovanými osobními cíli uživatele.
- **Počet odmítnutých zájemců o službu** - slouží ke zjištění míry dostupnosti nebo naopak nedostupnosti služeb tohoto druhu

7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území



8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Optimálním výsledkem poskytování služeb azylového domu by mělo být pozitivní ovlivnění vývoje nebo vyřešení nepříznivé situace klienta. Pro dosažení optimálních výsledků služby je potřebné zajistit, aby byly služby poskytovány odborně, bezpečně, kvalitně, efektivně, profesionálně. To znamená, že služba je kvalitně vyjednána a řeší konkrétní, podrobně poznanou a stanovenou nepříznivou situaci klienta. Jsou stanoveny cíle spolupráce, jejich cílové stavy (předpokládané výsledky), vyloučeny jiné, přirozené zdroje řešení.

Za optimální výsledky dokládající úspěšné řešení nepříznivé situace klientů azylového domu je možné pokládat níže uvedené příklady výsledků.

- Stabilizace životní situace klienta a orientace klienta v této situaci
- Nalezení vlastního bydlení
- Získání kompetencí a zvýšení motivace klienta, řešit nepříznivou sociální situaci pomocí vlastních nebo běžně dostupných zdrojů
- Pozitivní změna v rodinných vztazích, například návrat k rodině, zapojení rodiny nebo blízkých osob do řešení nepříznivé sociální situace klienta

Nedílným parametrem pro posouzení toho, zda bylo dosaženo ve vztahu ke klientovi optimálního výsledku poskytování služeb, je také posouzení toho, do jaké míry rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociální služby zachovává lidskou důstojnost, vychází z individuálně určených potřeb, podporuje aktivitu a rozvoj samostatnosti klientů, motivuje je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování jejich nepříznivé sociální situace a posiluje jejich sociální začleňování. Dále také to, zda jsou služby poskytovány v zájmu klientů, v náležité kvalitě a takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

V azylovém domě je pak jedním z dalších parametrů svědčících o optimálním výsledku poskytování služeb i délka poskytování služeb, která by zpravidla, měla být co nejkratší a v maximální míře nepřesáhnout dobu 1 roku. Poskytování služeb v délce přesahující dobu 1 roku musí být vždy podrobně odůvodněno a z pohledu řešení konkrétního případu se jevit jako nezbytné.