



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



Model sociální služby Chráněné bydlení



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 nepříznivé sociální situace, na které služba reaguje

Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního znevýhodnění nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového nebo individuálního bydlení (§51, zákona o sociálních službách).

Služba chráněné bydlení je určena lidem se zdravotním znevýhodněním, kteří nepotřebují podporu pracovníka celých 24 hodin denně a nepotřebují stálou ošetřovatelskou péči (podporu zdravotníka).

2. Specifika potřeb, na které služba reaguje

Potřeby lidí se zdravotním znevýhodněním, na které reaguje služba chráněné bydlení, a které určují nepříznivou sociální situaci člověka

Služba chráněné bydlení reaguje na tyto oblasti potřeb uživatelů služby:

- **bydlení a péče o domácnost,**
- **stravování**
- **plánování a hospodaření s penězi**
- **vyřizování běžných záležitostí**
- **seberealizace**
- **péče o zdraví**
- **orientace a pohyb v prostředí, prostoru a čase**
- **rozhodování**
- **uplatnění práv**
- **péče o svou osobu, zevnějšek**
- **kommunikace a vztahy**

Mapování potřeb uživatele služby a jejich naplňování zajišťuje, že dostane příležitost stát se běžnou součástí komunity, žít běžný život.

Základní potřeby definované v kontextu chráněného bydlení a základních cílových skupin služby

U lidí s chronickým duševním onemocněním i lidí s mentálním znevýhodněním sledujeme 3 klíčové potřeby:

1. **Potřeba bezpečí** - její konkrétní rozměr je velmi individuální a promítá se do dalších oblastí potřeb, např. bezpečí v komunikaci s okolím, bezpečí v pohybu mimo svoji domácnost, bezpečí ve vztazích, bezpečí v rozhodování apod.
2. **Podpora v rozhodování** – tato potřeba se promítá do všech oblastí života uživatele, např. rozhodování v oblasti stravování - kdy, jak se stravovat, co si nakoupit, v oblasti vyřizování běžných záležitostí, rozhodování v oblasti seberealizace - kam, jak často docházet.
3. **Potřeba motivace**



U cílové skupiny lidí se smyslovým (zrakovým) postižením žijících v chráněném bydlení je základní potřebou potřeba získávat informace náhradním způsobem.

Ze zkušeností poskytovatelů také vyplývá, že není vhodné provozovat službu pro lidi s mentálním znevýhodněním a duševním onemocněním současně, protože soužití pro tyto osoby je velice obtížné a také charakter podpory se zásadně liší.

3. Činnosti služby

Cílem služby je:

- Umožnit dospělým lidem se zdravotním znevýhodněním žít ve skupinové nebo individuální domácnosti a zvládat nároky samostatného bydlení s potřebnou podporou.
- Umožnit dospělým lidem se zdravotním znevýhodněním využívat všechny příležitosti, které nabízí místní komunita, žít běžný život se všemi výhodami i úskalími.
 - o Vyhledat uživatelům služby „neformální podporu v komunitě“ tak, aby služba chráněného bydlení vstupovala do podpory uživatele pouze v nezbytně nutné míře (zajištění podpory v domácnosti)
 - o Vyhledat návazné služby, které pomohou řešit nepříznivou situaci uživatelů služby a informovat je o všech možnostech a zdrojích.

Jak dosahujeme cíle služby

- **přímá práce s uživatelem**
 - o přímá podpora uživatele za jeho přítomnosti (preferována je podpora individuální před podporou skupinovou)
 - o přímá práce ve prospěch uživatele (bez přítomnosti uživatele – např. telefonáty, e-maily)
 - o administrativa spojená s poskytováním služby, záznamy IP, výměna případových informací mezi pracovníky
- **další činnosti související přímo s poskytováním služby** (činnosti poskytovatele, které se netýkají přímé podpory uživatele, nicméně celkově souvisí s kvalitou poskytované služby – např. porady týmu, týmová supervize, vzdělávání, práce na metodikách)



Přímá práce s uživatelem	
Přímá podpora uživatele za jeho přítomnosti	Činnosti ve prospěch uživatele
<p>Přímou prací rozumíme výkon všech činností uvedených ve vyhlášce</p> <ul style="list-style-type: none">- podpora uživatele v jeho bytě- podpora uživatele mimo jeho byt při vyřizování běžných záležitostí (doprovody k lékaři, doprovody na jiné instituce, podpora při nakupování atd.). <p>Forma: face to face</p>	<p>Obhajoba a prosazování zájmů uživatele</p> <ul style="list-style-type: none">- vyhledávání informací,- zprostředkování kontaktu na jiné služby, <p>Forma: telefonická, e-mailová, písemná, osobní</p>
	Přesuny mezi domácnostmi
	<p>Administrativní úkony spojené s poskytnutím služby uživateli</p> <ul style="list-style-type: none">- záznamy o průběhu služby,- výměna případových informací mezi pracovníky služby- záznamy individuálního plánu

Optimální varianta poměru přímé práce s uživatelem a činnosti ve prospěch uživatele, činnosti PPP*



- přímá práce s uživatelem 70%
- práce ve prospěch uživatele 30%

*PPP – pracovník v přímé práci - pracovník poskytující přímou podporu uživateli



Další činnosti související přímo s poskytováním služby	
<ul style="list-style-type: none">vzdělávání pracovníků poskytujících a zajišťujících službyodborné a organizační porady týmutýmové supervize	<ul style="list-style-type: none">informování o služběpráce s dobrovolníkykomunitní plánování na úrovni obcí a krajůintervizemetodickou, analytickou a koncepční činnost sociální služby

Pracovník v sociálních službách, který zajišťuje přímou práci s uživatelem, se pravidelně účastní vzdělávání, porad, supervizí v rámci času určenému na práci ve prospěch uživatele.

4. Optimální provozní doba

Služba chráněného bydlení poskytuje podporu uživatelům v oblastech **bydlení, zajištění stravy** nebo pomoci s **přípravou stravy** a činnostech, které můžeme souhrnně nazvat jako **úkony péče a podpory**.

Činnost „**ubytování**“ je z tohoto úhlu pohledu zajištěna nepřetržitě, ostatní činnosti pak na základě individuální potřeby uživatelů služby.

Registrační orgán aktuálně neukládá povinnost poskytovatelům služby chráněného bydlení uvádět časovou dostupnost služby v rozsahu poskytování základních činností vyjma činnosti ubytování a popsat podmínky pro mimořádné poskytnutí služby mimo zveřejněnou provozní dobu do přílohy **Popis realizace služby**.

Doba poskytování podpory a péče je **zcela odvislá od potřeb stávajících uživatelů služby**, nevyžaduje tedy přítomnost pracovníka v přímé práci v rozsahu celých 24 hodin, nicméně dle potřeb konkrétních uživatelů může nastat situace, kdy bude pracovník v přímé práci přítomen celých 24 hodin.

5. Optimální personální zajištění služby

Personální zajištění (optimální počet pracovníků s ohledem na ekonomickou udržitelnost provozování služby, charakter služby a cílovou skupinu, optimální složení týmu)

Pracovní tým, který zajišťuje činnosti služby směrem k **podpoře uživatele** (přímá práce s uživatelem a další činnosti související přímo s poskytováním služby) a činnosti řízení služby.



Pracovníci v přímé práci

Pracovníkem v přímé práci se rozumí pracovník s kvalifikací dle § 110 nebo § 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v pozdějším znění, který vykonává činnosti služby dle vyhlášky.

- sociální pracovník
- pracovníci v sociálních službách

Role sociálního pracovníka v chráněném bydlení – SP je metodik, odborník na službu a cílovou skupinu, řídí případový proces, vykonává činnosti sociálního pracovníka dané zákonem.

Plní klíčovou roli v oblasti osobního rozvoje uživatelů, objevování a analýzu jejich potřeb, identifikaci zdrojů a příležitostí v komunitě, plánování a hodnocení rozsahu a průběhu poskytování služby. Metodicky vede/řídí podporu uživatelů při uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů.

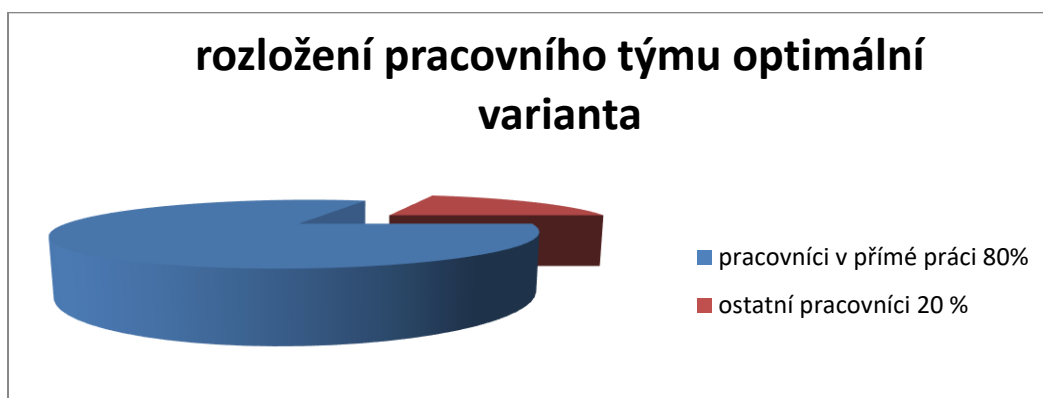
Role pracovníka v sociálních službách v chráněném bydlení – pracovník v sociálních službách poskytuje přímou podporu uživatelům v jejich přirozeném prostředí, může plnit roli klíčového pracovníka, pod vedením sociálního pracovníka sestavuje, plní a průběžně hodnotí individuální plány uživatelů.

Podpora pracovníků v přímé práci – supervize (případová) a intervize (podpora sociálním pracovníkem), metodické vedení sociálním pracovníkem, spolupráce s externími odborníky v zájmu uživatelů

Návrh rozpětí poměru pracovníků v přímé práci k pracovníkům služby celkem ve třech variantách

- **Optimální varianta - 80 % na 20 %**, to je 5,12 pracovníků v přímé práci k 1,28 ostatních pracovníků, když 6,4 je pracovníků ve službě celkem.

Toto rozložení týmu umožní realizovat projektové aktivity, plánovat a realizovat inovace, vykonávat analytickou, koncepční činnost, strategické plánování.





Základní varianta - 85 % na 15 %, to je **5,44 pracovníků v přímé práci** k 0,96 ostatních pracovníků, když 6,4 je pracovníků ve službě celkem.

V tomto modelu se sociální pracovník pohybuje v přímé práci a vykonává i činnosti ostatních pracovníků v rozsahu, jak to vyžaduje nastavení služby.

Krizová varianta – 90 % na 10 %, to je 5,76 pracovníků v přímé práci k 0,64 ostatních pracovníků, když 6,4 je pracovníků ve službě celkem.

V tomto modelu vykonává sociální pracovník pouze podporu v rozsahu případové práce a základní činnosti sociálního pracovníka (jednání se zájemci, evidence smluv), vedoucí služby vykonává pouze základní nezbytné řízení služby - zajištění technického zázemí, základní řízení pracovního týmu.

Do tohoto nastavení vstupuje míra podpory klientů, provozní doba (zda je ve službě nastavena noční služba), kapacita chráněného bydlení, zda se jedná o byty v běžné bytové zástavbě vyžadující přesuny mezi domácnostmi nebo skupinové bydlení na jenom místě.

Z dobré praxe služby, ze zkušeností ze zahraničí (VB, Německo, Finsko) je vhodné, aby byl k realizaci podpory uživatelů služby v týmu sociální pracovník (odborník na službu) v tomto zastoupení:

Optimální varianta - 10 uživatelů na 1 sociálního pracovníka (60 % času případová práce, 40 % rozvojová, projektová, analytická práce).

Co ovlivňuje počet uživatelů na pracovníka v přímé práci:

- cílová skupina a individuálně určené potřeby uživatelů, míra jejich samostatnosti nebo naopak závislosti na pomoci druhé osoby
- poměr skupinové a individuální práce s uživateli – individuální nácviky, které souvisí s posunem uživatelů k samostatnosti s cílem možného přechodu do jiného typu služby (podpora samostatného bydlení), přičemž preferována je individuální podpora před podporu skupinovou
- časový rozsah poskytování služby (noční směny)
- věk uživatelů a doba jejich pobytu v ústavní péči
- dostupnost návazných služeb (sociálně terapeutické dílny, sociální rehabilitace) – možnost trávit část dne mimo bydlení
- charakter bydlení (domácnosti v jednom domě nebo domácnosti umístěné v bytech vyžadující přesun pracovníka)

Ostatní pracovníci/ podpora služby

Do činností **ostatních pracovníků služby** zahrnujeme **činnosti řízení sociální služby** (řízení pracovníků služby, výkaznictví, projektovou činnost za účelem finanční podpory provozu a rozvoje



služby a další administrativu související se sociální službou). Nezahrnujeme sem činnosti související s **provozem služby** např. vedení účetnictví, personální a mzdové agendy, aj.

Pokud se jeden pracovník služby věnuje jak přímé práci, tak činností ostatních pracovníků služby, měl by být posuzován jako pracovník v přímé práci jen úvazkem, jakým jej skutečně vykonává. Provoz služby může být zajišťován jak vlastními pracovníky organizace, tak nakupován formou služeb. Tyto náklady, zvláště pokud jde o osobní náklady na tyto činnosti, by však měly být posuzovány samostatně.

6. Parametry kapacity

Počet lůžek

Obložnost – vyjadřuje skutečné využití kapacity lůžek za rok

Při hodnocení naplňování obložnosti je potřeba počítat s faktory, které obložnost ovlivňují, jako je např. ukončení pobytu jednoho obyvatele chráněného bydlení a možná časová prodleva vzniklá při příchodu dalšího člověka související s jeho bezpečným přechodem do nového bydlení).

Přepočtené úvazky v přímé péči

Počet uživatelů – počet fyzických osob, které využily službu

Počet odmítnutých zájemců a důvody odmítnutí – slouží ke zjištění dostupnosti daného druhu služby

7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

Poskytovatel je schopen službu poskytovat kvalitně mj. za níže uvedených podmínek:

- poskytovatel svým působením a podporou nenahrazuje veřejně dostupné služby – tzn. pro kvalitní službu je potřebná dostupnost veřejných služeb v okolí místa, kde podporovaný člověk bydlí
- možnost snižovat úhradu za poskytnutou podporu do výše přiznaného příspěvku na péči
- možnost stanovit úhradu za bydlení v souladu s cenami za bydlení v místě obvyklými
- poskytovatel je připraven spolupracovat s dalšími návaznými službami, jako je např. home care, terénní hospicová péče, ambulantní lékaři
- pokud poskytovatel podporuje osoby s duševním onemocněním, potřebuje ke své činnosti dostupnou psychiatrickou pomoc (ambulance, mobilní terénní tým)
- nezbytnou podmínkou kvalitní podpory jsou pracovníci vzdělaní v souladu s potřebami podporovaných lidí (tzn., vzniká potřeba dostupného kvalitního vzdělávání pro pracovníky – např. u cílové skupiny osob s duševním onemocněním by měli mít základní dovednosti v oblasti práce s těmito lidmi, psychiatrické minimum, základní terapeutické dovednosti)



- pro zajištění normality života lidí s mentálním znevýhodněním nebo duševním onemocněním je nezbytné, aby byla dostupná možnost pracovního uplatnění (dostupnost sociálně terapeutické dílny, sociální rehabilitace, chráněný trh práce), poskytovatel kvalitního chráněného bydlení je pak připraven úzce spolupracovat s těmito návaznými službami nebo zaměstnavateli
- pro kvalitní službu a přirozenost podpory je výhodou spolupráce s dobrovolníky
- v blízkosti chráněných bydlení by měla být vždy dostupná služba podpora samostatného bydlení zejména s ohledem na fakt, že lidé budou docházet z chráněného bydlení do vlastní domácnosti a nebudou se chtít stěhovat z místa, kde dlouho žijí a mají tam navázané přirozené vazby

Materiální zajištění a podmínky

Prostory pro zázemí služby – zázemí pro vykonávání činností sociálního pracovníka včetně jednání se zájemci, zázemí pro pracovníky v přímé práci – záznamy o průběhu služby, výměna případových informací mezi pracovníky služby, setkávání týmu (porady, supervize, intervize), nezbytný je také vymezený prostor pro bezpečné uložení dokumentace služby. **Takto vymezené prostory nejsou umístěny v rámci bytové jednotky uživatelů služby.**

Technické, hygienické a materiální **vybavení pracoviště** odpovídá počtu pracovníků a potřebám uživatelů služby.

Technické, hygienické a materiální vybavení **prostor určených pro bydlení** odpovídá legislativnímu rámci a také kritériím transformace (viz Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria transformace a deinstitucionalizace publikovaná MPSV v roce 2015, revidována v roce 2016 - https://www.mpsv.cz/files/clanky/25608/Doporuceny_postup_Materialne_techicky_standard.pdf), resp. doporučenému postupu č. 2/2016 vydaného Ministerstvem práce a sociálních věcí s názvem Materiálně-technický standard pro služby sociální péče poskytované pobytovou formou (https://www.mpsv.cz/files/clanky/25608/Doporuceny_postup_Materialne_techicky_standard.pdf).

8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživateli

Uživatel, který využívá službu v optimální míře tak, aby byl součástí místní komunity a využíval všechny dostupné služby a příležitosti, které komunita nabízí. S potřebnou podporou se účastní všech aktivit běžného života, tedy žije normálně. Má možnost docházet do práce, realizovat své zájmy a záliby. Přímou podporu služby (podporu pracovníka) potřebuje průměrně 2 hodiny denně.