

## ZÁPIS Z 4. WORKSHOPU – PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Klíčová aktivita:	2 - Podpora poskytování sociálních služeb
Podaktivita:	2.A – Workshopy
Název projektu:	Projekt Podpora procesu plánování sociálních služeb na území MSK
Zkrácený název:	Plánování V
Registrační číslo projektu:	CZ.03.02.02/00/22_006/0000058
Dotační program:	Operační program Zaměstnanost plus

Téma:	Reflexe stávajícího modelu pečovatelské služby
Místo:	Budova DTO, Mariánské nám. 480/5, Ostrava-Mariánské hory
Datum:	5. 11. 2024
Časový rozsah:	10:00 – 14:00
Facilitátor:	Jaroslava Krömerová

### Obsah

Záměr modelu sociálních služeb .....	2
Současná struktura modelu.....	2
Nové činnosti definované v zákoně o sociálních službách směrem k pečovatelské službě: .....	3
Aktuální témata poskytovatelů pečovatelských služeb - tj. doplňující témata k diskusi na workshopu	3
Typické nepříznivé sociální situace v pečovatelské službě (nemusí dopadat výhradně na seniory) .....	3
Základní sociální poradenství – nový popis činností v pečovatelské službě a jak to je reálně převést do praxe.....	4
Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí. Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí. ....	4
Parametry kapacity.....	5
Souběh služeb vhodných pro efektivní podporu klienta.....	6

## Záměr modelu sociálních služeb

### Modely sociálních služeb

- Vznikly na základě diskuse s poskytovateli, zástupci zadavatelů a odborníků na diskusních fórech projektu „Efektivní naplňování střednědobého plánu v podmínkách MSK“, který realizoval Moravskoslezský kraj v letech 2016–2018.
- Potřeba definovat realitu poskytovaných služeb v našem kraji/ ve vazbě na změny ve společnosti a v praxi poskytovaných služeb.
- Rostou nároky na poskytování služby z různých stran (klienti, zástupci obcí, veřejnost apod.)
- Model není rigidní tvrdý rámec, od kterého by se nešlo odchýlit jde o snahu reagovat na změny reality ve společnosti s dopadem na fungování sociálních služeb.
- Obce s pověřeným obecním úřadem si začínají uvědomovat, že roste potřeba pečovatelských služeb v menších okolních obcích – vyvstává téma potřeb seniorů v malé obci.
- Model může být rámcem pro malou obec, která potřebuje a poptává tyto služby.
- Záměrem Moravskoslezského kraje je zvyšovat kapacity služeb terénního charakteru (peč. služby, osobní asistence, odlehčovací služby) – obce a poskytovatelé reagují na potřebnost a přidávají kapacity do Krajské sítě sociálních služeb.

### Záměrem modelu je:

zpracovat srozumitelný, graficky přehledný dokument, který může být využíván:

- jako jeden ze zdrojů pro vzájemné sdílení praxe poskytovatelů, zástupců obcí, Moravskoslezského kraje a jiných subjektů (z oblasti školství, zdravotnictví apod.),
- poskytovateli v rámci vnitřních metodických diskusí a při nastavování vlastních parametrů služby s ohledem na místní podmínky a potřeby,
- zástupci obcí v procesu střednědobého plánování sociálních služeb a při uplatňování jejich zadavatelé role,
- zadavateli sociálních služeb Moravskoslezským krajem v rámci dalšího zkvalitňování služeb na území kraje a jako podklad pro další odbornou diskusi v rámci optimalizace sítě služeb a v návaznosti na proces střednědobého plánování.

### Záměrem modelu není:

- zpracovat model komplexně metodicky „dokonalý“,
- popsat veškeré možné aspekty či odůvodněné výjimky při poskytování daného druhu služby.

<https://www.msk.cz/cs/temata/socialni/modely-socialnich-sluzeb-1590/>

### Současná struktura modelu

- Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
- Specifikace potřeb, na které služba reaguje
- Činnosti služby
- Doporučená provozní doba
- Personální zajištění služby
- Parametry kapacity – může jich být několik

- Materiálně technické podmínky podstatné pro zajištění poskytování sociální služby – co je oprávněné mít k dispozici, aby byla služba poskytována kvalitně (z pohledu klienta, poskytovatele i zadavatele)
- Optimální výsledek služby směrem k uživatelům

### Nové činnosti definované v zákoně o sociálních službách směrem k pečovatelské službě:

- 1) **Základní sociální poradenství** může být poskytováno **také pečujícím osobám** v rozsahu činností poskytujících podporu pečujícím a činností, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci. Tyto činnosti jsou pro účely financování sociálních služeb považovány za základní činnost.
- 2) Mezi základní činnosti pečovatelské služby přibylo:
  - „f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
    1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
    2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  - g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.“

### Aktuální témata poskytovatelů pečovatelských služeb - tj. doplňující témata k diskusi na workshopu

- Zohlednění rizik u zaměstnanců v pečovatelské službě s ohledem na proměnu potřeb lidí, kteří službu využívají.
- Způsob odměňování osob v terénu
  - o V některých obcích pracovníci z “terénu” odchází do pobytových péčovských služeb, kde jsou lépe zaplaceni a práce nepřináší taková rizika.
  - o Jiné služby mají zase zkušenost, kdy pracovníci z pobytových služeb hledají změnu a odchází do služeb terénních.
  - o Kraj připravuje nový strategický dokument Koncepce kvality, kde je jedním z cílů rovněž odkazovat na modely sociálních služeb (v rámci práce s kvalitou).
  - o Podnět od poskytovatelů na workshopu - *jasné vymezení důležitosti oceňování práce pracovníků v terénu s důrazem na podporu jejich motivace “v terénních” službách setrvat a profesně se rozvíjet.*

### Výstupy z práce ve skupinách

#### Typické nepříznivé sociální situace v pečovatelské službě (nemusí dopadat výhradně na seniory)

- Zhoršení zdravotního stavu / úraz klienta. Do pečovatelské služby převážně telefonuje rodinný příslušník, když se osoba blízká vrací z nemocnice. Tento stav se netýká pouze seniorů, ale i mladších osob.
- Rodina řeší potřebu pomoci před velkými svátky nebo prázdninami, kdy přijdou na to, že jejich blízký je na tom hůře, než jak se situace jevila dosud. Nejedná se o situaci, kdy potřebují krátkodobé odlehčení, zjistí, že jejich rodinný příslušník bude potřebovat dlouhodobější pomoc, ale často to zjistí v situaci, kdy se chystají odjet.

- Narození vícero dětí v rodině (tři děti narozené v jednom roce). *Některé pečovatelské služby na tuto situaci neumí reagovat.*
- Dlouhodobě pečující osoba už nezvládá péči o pečovanou osobu a potřebuje pomoc.
- Rodinní příslušníci nezvládají péči, nemohou z různých důvodů pečovat.
- Budoucí klient si domluvil službu, protože šel na operaci kyčlí – začal PS čerpat po zdravotní rehabilitaci.
- Paliativní péče – stav je velmi náročný, rodina potřebuje pomoc (ošetření celé rodiny). Rodina často čerpá podporu více terénních služeb (mobilní paliativní péče, pečovatelská služba). Ve stávajícím modelu tyto situace pojmenovány nemáme, ale je dobré to tam pojmenovat. Možný je i souběh sociálních služeb s komerčními službami.
- Hrozba sociálního vyloučení – člověk je soběstačný v péči o svou osobu, ale není schopen se kontaktovat s okolním prostředím, je sám, nemá rodinu nebo jí má daleko (riziko samoty). Málo se pracuje s tím, co pro člověka znamená samota, je důležité pracovat se samotou. Dopady samoty nese člověk velmi těžce.

### Základní sociální poradenství – nový popis činností v pečovatelské službě a jak to je reálné převést do praxe

- Sociální poradenství může v sociální službě vykonávat sociální pracovník - tj. měl by to být on, kdo poskytuje podporu pečujícím osobám (v rámci nového vymezení).
- Charita Ostrava – v rámci podpory pečujícího spolupracujeme s Poradnou pro pečující a hospicovou poradnu (odborné sociální poradenství).
- Pečovatelská služba má poradenské základy, složitější situace odkazujeme na jinou poradnu Charity (Charity mají zpravidla více služeb k využití např. poradna pro pečující, hospicová poradna).
- Pokud jsme ve městě, kde je dostatečná dostupnost služeb, máme kam odkazovat, ale rozdílná situace může být v malých obcích, okrajových územích, kdy se tato činnost očekává od pečovatelské služby.
- PS Frýdek-Místek-máme zázemí, kde rodině poradíme s příspěvkem, mohou si vyzkoušet kompenzační pomůcky a otestovat si, co všechno lze zvládnout – ideální je mít všechny informace na jednom místě. Klienti na to reagují velmi pozitivně.
- Psychosociální podpora pečujícím? Možná by bylo na místě pracovat i s touto skutečností.
  - o Není vyspecifikováno v zákoně – chtělo by to bližší specifikaci v zákoně, kterou lze propsat do pracovních postupů služby vs. umět si pojmenovat bariéry, hranice, rizika?

### Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí. Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

- Diskuse k pojmu “dohled”- ten je v zákoně; jedná se nevhodné označení vzhledem k dospělým lidem, kterým je pečovatelská služba určena.
- Hovořili jsme o nutnosti definovat rizika – tj. co je ohrožení klienta a co ohrožení jeho okolí, na základě, kterého lze poskytnout “dohled”.
- Zlegalizovalo se to, co se dělo podprahově v rámci jiných činností.
- Individuální aktivita dle situace klienta
  - o Pokud má klient plynový sporák, po dohodě s rodinou ho můžeme vypnout.
  - o Hodně to řešíme u klientů s demencí, zajišťovali jsme sporáky, okna, dveře, balkón, připomínání užití léků.

- Úkony “dohledu” byly velmi žádané, pokud rodina chtěla, abychom se za rodinným příslušníkem, tj. klientem zašli pouze podívat, nemohli jsme službu poskytnout, nyní je to legalizovaná činnost
  - o Pečovatelka přijede a jen se podívá a zjistí, zda dotyčný člověk něco nepotřebuje a zase odjede
  - o Člověk zvládá činnosti péče o sebe a domácnost sám, ale pečovatelka je tam jen pro to, aby se člověk cítil bezpečně, jde o to, aby u některých činností pečovatel byl pouze přítomen jako “bezpečnostní pojistka” (například u sprchování apod)
  - o Rodina o svého příslušníka plně pečuje, ale potřebuje chvilkový “dohled”, když si potřebuje něco vyřídit – chvilkově, na rozdíl od odlehčovací služby, kde je potřeba pečujícího jiná a delší.
- Jaká je hranice mezi osobní asistencí a pečovatelskou službou? Osobní asistence je časově náročnější.
- Je důležité popsat, co je to OHROŽENÍ
  - o Klient si sám nevezme léky a ohrožuje to jeho zdraví.
  - o Klient se sám pravidelně nenají a ohrožuje to jeho zdraví.
- Dohled – plánování rizik přímo v domácnosti. **Plánování rizik je jedna z nezbytných činností u tohoto druhu služby.** Nejlepší je si ta rizika vyzorovat. Je třeba rizika individuálně vyhodnotit. Od toho jsou individuální plány klientů.
- Příklad je např. dohled nad bráním léků, v žádné jiné činnosti rodina podporu nepotřebuje, pouze x krát za den přijedeme pracovník PS zkontrolovat, zda klient užije léky.

### Parametry kapacity

- Přímá péče je vykazována jako čas pečovatelů u klientů + čas přejezdů (kolik toho pečovatelka zvládne za den)
- Nepřímá práce ve prospěch klienta
  - o V jeho přítomnosti
  - o V jeho nepřítomnosti (záznamy, zápisy o průběhu poskytování sociální služby, sestavování individuálních plánů)
- Nepřímá práce – administrativní

V některých PS se pečovatelky starají o mnoho věcí (např. provoz auta, praní apod.) – hodně záleží na velikosti a typu služby, je rozdíl mezi velkou organizací (např. příspěvková organizace obce) a malými neziskovými organizacemi.

Kam vykazovat práci pracovníků, kdy pracovník není s klientem?

Jak vykazovat to, když ke klientovi musí dojít dva pracovníci, např. když je klient upoutaný na lůžko (tzv. spolupráce)?

Jak určit kolik sociálních pracovníků pro poskytování PS potřebujeme? Kolik sociálních pracovníků je potřeba s ohledem na počet PSS? Každá pečovatelská služba má jinou strukturu.

Klientohodiny – jaký je rozdíl mezi “hodinou péče” a “hodinou péče”? Ne každá hodina péče je stejně dlouhá.

- “Čisté” klientohodiny, kdy poskytují péči přímo klientovi
- Vstupují do toho i přejezdy, parkování, zimní období
- Klientohodina je nevytvářející ukazatel

Více vypovídající indikátor je **snímek dne**, který ukazuje i další výše jmenované souvislosti.

Počet klientů /počet smluv – nevypovídající číslo (například někde musí jít ke klientovi 2 pracovníci)

Doplnit do základních činností (v modelu):

- Každodenní praktické předávání informací a pohotovost pečovatelů na telefonu
- Důležitý je i čas pečovatelek zajít za sociálním pracovníkem a sdělit mu nejrůznější informace týkající se podpory klientů)
- Neméně důležité je zaškolování nových pracovníků, školení pracovníků, supervize
- Plánování práce v terénu
- Spolupráce s dalšími subjekty ve prospěch klientů

Čím složitější ukazatele a vykazování, tím roste administrativní zátěž pro poskytovatele.

Spousta věcí v terénních službách je přejímána z pobytových služeb, tzn. náhled na vykazování a kapacity je “inspirován” pobytovými službami, což není dobře.

Každá pečovatelská služba je individuální – mám daný počet klientů, který musím obsloužit. Každý klient je jinak náročný, je k němu jiná dostupnost.

Na obci jsme srovnávali počet pečovatelek v terénu / vs. počet postelí v pobytových službách - tzn. okamžitou kapacitu služeb.

### Souběh služeb vhodných pro efektivní podporu klienta

- Služby zdravotní péče, zdravotní hospicové služby
- Komerční služby (obědy, pošta, nákupy)
- Se sociální práci poskytovanou na obci
- Ambulantní služby pro osoby s demencí (např. denní stacionáře)
- Případová konference – vhodný nástroj pro spolupráci různých subjektů