



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
v Moravskoslezském kraji

Model sociální služby

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi



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

Dle § 65 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhlášky č.505/2006 Sb. v platném znění jsou Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dál jen „SAS“) terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

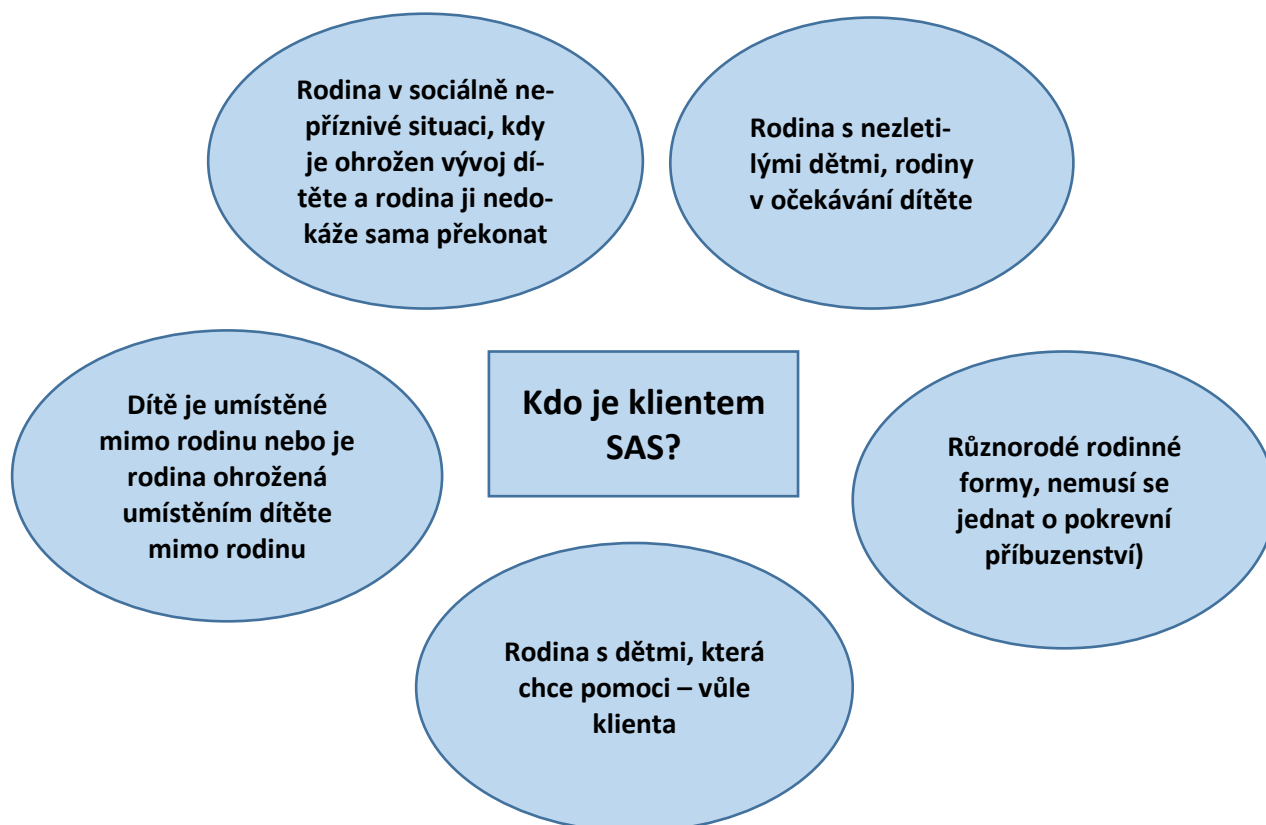
Kdo je klientem SAS

Klientem SAS jsou **rodiny s dětmi**:

- a) děti ve věku do 18 let
- b) děti nenarozené – rodina, která je v očekávání dítěte

Může se jednat o rodiny:

- úplné
- neúplné
- rodiny, kdy se dítě nachází z různých důvodů mimo rodinu a rodina usiluje o jeho navrácení
- rodiny ohrožené umístěním dítěte mimo rodinu
- rodiny s dětmi v agendě SPOD
- rodiny s dětmi mimo agendu SPOD





Kdo není klientem SAS:

- rodiny bez nezletilých dětí (které nejsou v očekávání dítěte)
- jednotlivci (kteří nejsou v očekávání dítěte)
- rodiny, které potřebují pouze jednorázovou pomoc (např. sepsání návrhu k soudu)
- rodiny, které jsou „nedobrovolným“ klientem

Sociálně nepříznivé situace, na které sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi reagují

Služba SAS reaguje na níže uvedené **typy sociálně nepříznivých situací**, jejich společným jmenovatelem jsou předpoklady, které musí být naplněny:

a) Existence rizika ohrožení dítěte

b) Rodina toto riziko nedokáže zvládnout vlastními silami

Typy sociálně nepříznivých situací:

- Ztráta bydlení včetně rizika ztráty bydlení - nevyhovující podmínky bydlení
- Zadluženost rodiny
- Závislost některého z členů rodiny na návykových látkách, gamblerství
- Nepříznivý zdravotní stav některého z členů rodiny
- Výchovné a vzdělávací problémy dětí
- Domácí násilí v rodině
- Vztahové problémy, rozvrat v rodině
- Nezaměstnanost a z toho plynoucí obtíže ovlivňující život rodiny s dětmi
- Nedostatečné kompetence rodičů (výchovné, intelektové, sociální nezralost...)
- Diskriminace rodin v oblasti bydlení, zaměstnání, zdravotní péče atd. a další systémové překážky v uspokojování potřeb rodin
- Chudoba rodin a neuspokojené základní životní potřeby



2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

Co je potřeba?

- Nezbytnost, která je nutná k tomu, aby člověk žil plnohodnotný život
- Naplňování potřeb je motivací v životě člověka
- Stav nedostatku nebo naopak přebytku
- To, s čím klient přijde nebo je poslán do SAS

Z jakého důvodu je důležité se v SAS zaměřovat na potřeby? Aneb několik základních bodů k potřebám:

- Potřeby, jejich identifikace a analýza jsou základním kamenem služby, na základě pojmenování potřeb klientů poskytujeme službu SAS.
- **Konkrétní potřeby a způsob jejich naplňování jsou vysoce individuální a takto by s nimi měl pracovník SAS i pracovat.**
- SAS má velmi významnou roli, a to zaměřovat se na potřeby dětí a jejich uspokojování.
- „Když pracujeme s potřebami, víme, co děláme“.
- Nemotivovaný klient může být ve skutečnosti klient, jehož potřeba nebyla pojmenována, „slyšena“.
- Pro klienta může být obtížné své potřeby pojmenovat, často je musí zjišťovat pracovník.
- Nedostatečné/nekvalitní zjištění potřeb může vést k nespolupráci klienta se službou.
- Nenaplněná potřeba může vyvolat reakce frustrace, nespokojenosti, vzdoru, strachu, naopak naplněná potřeba přináší pozitivní pocity, motivuje ke spolupráci.
- Pracovník SAS by neměl hodnotit potřeby klienta.
- Mezi potřebami, které vnímají pracovníci SAS a které klient skutečně má, může být rozpor – zaměřit se na zjišťování a analýzu potřeb klienta.
- Střetové momenty také mohou nastat, když klientovy potřeby narážejí na společenské požadavky – např. potřeba svobodného rozhodování se střetává s požadavky na zdravé stravování dětí, etické nebo legální chování.
- Potřeby se rozkrývají postupně, při jednom setkání není možné identifikovat všechny potřeby, SAS by měla být o intenzivní práci s rodinou.
- Když se práce s klientem nikam neposouvá, je na místě přemýšlet o základním kameni - jeho potřebách.
- Potřeby jsou průřezové, mnohdy prostupují všemi sociálně nepříznivými situacemi.
- Menší fokus na potřeby může vyvolávat „byrokratizace“ sociálních služeb.

Zakázka versus potřeba:

- V praxi SAS se spíše mluví o zakázkách, nikoli o potřebách.
- Zakázka klienta není totéž, co potřeba klienta - je důležité si uvědomit, že za zakázkou klienta jsou potřeby, které se za ní skrývají.
- Sociální pracovníci jsou mnohdy orientováni a školeni na formulaci a řešení zakázky, nikoliv na vyhledávání potřeb klienta.



- V sociální práci v současné době může převažovat soustředění na instrumentální, technickou stránku práce, administrativu a méně na člověka (např. menší fokus na potřeby klienta mnohdy dle sdělení pracovníků SAS způsobuje potřeba naplnění indikátorů v rámci projektů, které službám poskytují finanční zajištění provozu).
- Vyřešení zakázky nemusí znamenat naplnění potřeb klienta (a naopak).

Způsoby zjišťování potřeb klientů SAS:

- Pozorování,
- Rozhovor, dotazování, komunikační techniky,
- Pyramida potřeb (např. Maslow) nebo seznam potřeb, který má pracovník k dispozici při práci s klientem,
- Dotazník,
- Skupinový rozhovor (např. setkání ve svépomocné skupině rodičů a v jejím rámci sdílení potřeb),
- Cílené zjišťování potřeb dětí + metody jejich zjišťování, např. výtvarné techniky,
- Ekomapy, genogramy, mapy sociální sítě rodiny,
- a další.

Vymezení konkrétních potřeb, se kterými klient do SAS přichází:
▪ Jídlo, pití, spánek, zázemí, domov
▪ Bezpečí, mít něco svého, soukromí
▪ Být v kondici psychické i fyzické
▪ Svobodně se rozhodnout, autonomie
▪ Komunikace
▪ Vztah, sdílení
▪ Dostatek lásky
▪ Uznání, souhlas, pochopení, porozumění, respekt
▪ Identita – někam patřit, sounáležitost s někým
▪ Bezvýhradné přijetí
▪ Potřeba informací a vědění
▪ Hrát si – potřeba podnětů
▪ Pohyb
▪ Sebejistota, sebevědomí, sebenaplnění, sebeúcta
▪ Seberealizace, rozvoj
▪ Duchovní potřeba, potřeba smyslu
▪ Potřeba naděje



Které potřeby v dané sociálně nepříznivé situaci může klient SAS mít?

- 10 Ztráta bydlení včetně rizika ztráty, nevyhovující podmínky bydlení
- 10 Zadluženost rodiny
- 10 Nezaměstnanost
- 10 Nepříznivý zdravotní stav člena rodiny
- 10 Výchovné a vzdělávací problémy dětí
- 10 Řešení domácího násilí
- 10 Vztahové problémy, rozpad rodiny
- 10 Nedostatečné kompetence rodičů
- 10 Diskriminace rodin
- 10 Závislost členů rodiny na návykových látkách, gamblerství
- 10 Chudoba (neuspokojení základních životních potřeb)

Jak posílit práci s potřebami?

- Sebereflexe v oblasti vlastních potřeb,
- Vrátit se k podstatě poskytování služby,
- Průběžné reflektování poskytování služby,
- Vcítění se, empatie,
- Sebezkušenostní či jiné výcviky.



3. Činnosti služby

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Základní činnosti při poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pracovně výchovná činnost s dětmi,
2. pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70% těchto činností je zajišťováno formou terénní služby,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,
4. zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,
5. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

6. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,

c) sociálně terapeutické činnosti:

7. socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

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

8. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
9. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Posilování rodičovských kompetencí

Co je kompetence?

- Způsobilost, dovednost, vědomost, znalost, zkušenost
- Předpoklad nebo schopnost zvládat svou životní situaci bez pomoci druhých

Co jsou rodičovské kompetence?

- Výchova a péče o dítě
- Zajištění potřeb dítěte
- Zajištění vzdělávání dítěte
- Zajištění podnětného prostředí pro rozvoj dítěte, učení, hra



- Vedení domácnosti a hospodaření
- Podpora zdraví dítěte a zdravého životního stylu
- Zajištění stálosti prostředí a harmonického domova pro dítě
- Naplnění citových potřeb dítěte – vztahy, láska
- Rozvoj sourozeneckých vztahů a vztahů s okolím
- Rozvoj respektujícího vztahu s dítětem a v rodině
- Podpora socializace dítěte
- Poskytování vzoru dítěti
- Naplnění potřeby otevřené budoucnosti pro dítě
- Dovednost řešit konflikty v rodině
- Zralost, osobnostní předpoklady, zodpovědnost
- Informovanost o právech dětí
- Schopnost jednání s veřejnými institucemi, lékaři, školskými zařízeními apod.

Způsoby posilování rodičovských kompetencí

- Komunikace a rozhovor, podpora rodičů v komunikaci a komunikačních dovednostech
- Poskytování informací, poradenství
- Konzultace
- Uvádění, nácvik konkrétních názorných příkladů funkčního řešení situací
- Nápodoba, vzory, ukázka
- Doprovody
- Tvorba plánu
- Poskytování psychické podpory
- Podpora samostatnosti, zplnomocňování
- Podpora otevřeného, pozitivního přístupu
- Nácvik a zprostředkování řešení konfliktů
- Podpora spolupráce a rozvoje vztahů na mikro (v rámci rodiny) i makro (v rámci komunity) úrovni

4. Optimální provozní doba

Optimální čas, kdy je služba reálně dostupná klientům, musí být stanovena s ohledem na cílovou skupinu a individuální potřeby klientů.

Služba bývá dostupná v pracovní dny v době mezi 7:00–18:00 hod.



5. Optimální personální zajištění služby

Přehled profesí / pracovních pozic podílejících se na přímé práci v rámci SAS

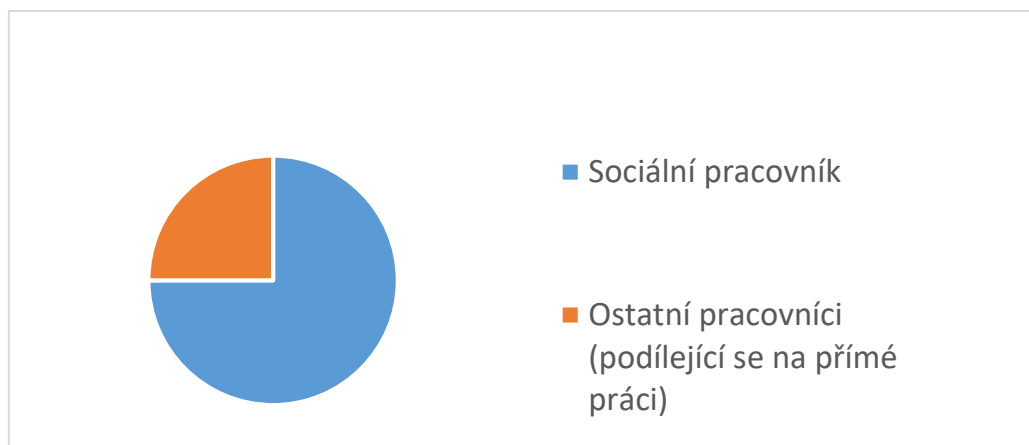
Profese/pracovní pozice	Poznámka
Sociální pracovník	Nezbytně nutný základ k optimálnímu personálnímu zajištění služby SAS
Vedoucí – koordinátor služby	
Pracovník v sociálních službách	Profese důležité v závislosti na konkrétních podmínkách realizace služby a specifických potřebách cílové skupiny v daném regionu
Psychoterapeut, sociální terapeut, terapeut	
Psycholog	
Pedagogický pracovník, speciální pedagog	
Mediátor	
Krizový intervent	
Právník	Spíše patří do jiného druhu služby (odborné sociální poradenství)
Logoped	Spíše patří do nadstandardu

V souladu s výše uvedenou tabulkou lze tedy konstatovat, že první dvě pozice/profese jsou pro každou SAS nezbytné, tak aby mohla služba fungovat. Další pozice mohou být důležité pro fungování SAS v souladu s jejich zkušenostmi, specifiky cílové skupiny a regionu, ve kterém SAS funguje. A poslední dvě pozice nakonec byly z optimálního profesního nastavení SAS vyňaty.

V tabulce není uvedena pozice supervizora, která má vliv na kvalitu SAS, neboť se nejedná o profesi / pozici, která se podílí na přímé práci v rámci SAS.

Poměr sociální pracovník/ostatní pracovníci podílející se na přímé práci v rámci optima

75% tvoří pozice sociálního pracovníka a **25%** tvoří pozice ostatních pracovníků, kteří se podílejí na přímé práci v rámci optima.

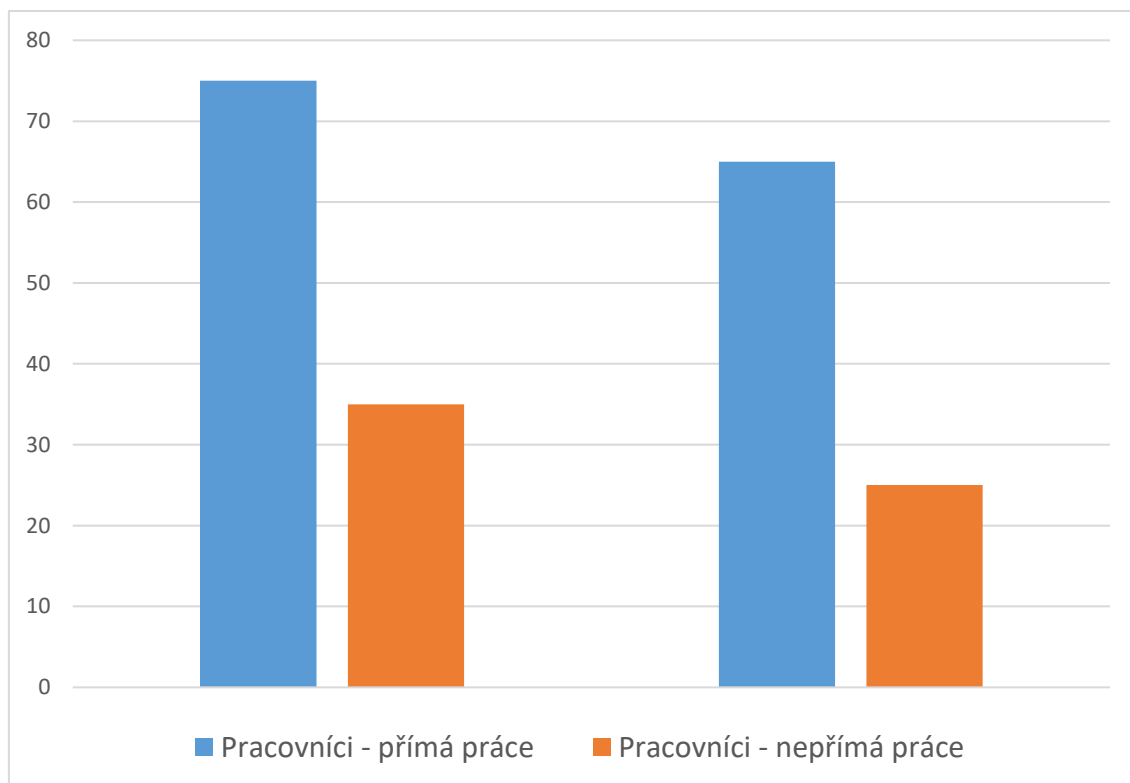




Poměr pracovníků v přímé/nepřímé práci v rámci optima

Poměru pracovníků v přímé a nepřímé práci v rámci optima: **65 – 75% / 25 – 35%**

Rozpětí závisí na parametrech konkrétních organizací (velikosti, struktura, zázemí...).





6. Parametry kapacity

Faktory ovlivňující parametry kapacity služby:

- lokální dostupnost (jak daleko je třeba jet za klientem)
- složitost problému dané rodiny
- poptávka ze strany klientů
- provozní zázemí
- finance
- oblast působnosti
- zadavatel

Parametr kapacity	Kvantitativní indikátor	
	Optimum	Maximum
Počet hodin přímé práce za den	4	6
Počet uzavřených smluv o poskytování sociální služby (na jednoho pracovníka) / počet rodin (aktuálně na jednoho pracovníka)	10	15
Průměrná denní kapacita - počet rodin za den	Nestanoveno *	4
	<i>*Různé s ohledem na výše uvedené faktory.</i>	<i>Je reálné zvládnout pouze při optimálních podmínkách, snadná dostupnost rodiny, nijak komplikovaná situace apod.</i>

Optimální jednotka pro vykazování sociální práce ve službě SAS (se zohledněním územního působení dané SAS) je kombinace těchto indikátorů:

- **Počet klientů / rodin - platné smlouvy o poskytování sociální služby v daném kalendářním roce**
- **Počet intervencí**



7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

Definice minimálního standardu:

- Naplnění podstaty činností tak, jak jsou definovány v zákoně
- Definování potřeb klientů jako základ minimálního standardu
- Základ toho, co poskytovatel potřebuje, aby služba mohla být realizována

Pokud není zajištěn minimální standard, nelze už službu poskytovat v odpovídající kvalitě.

Ukazatele minimálního standardu

a) Legislativní rámec a metodické nastavení služby

- Služba musí nabízet základní činnosti SAS dle platné legislativy
- Důležité je mít nastavené metodické vedení služby
- Poskytovatel SAS umí rozlišit specifika zákona o sociálních službách a specifika v rámci pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí
- Nezbytné je dodržování standardů kvality sociálních služeb
- Nezbytná je orientace v základním právním povědomí

a) Počet klientů v oblasti

- Odvíjí se od velikosti a celkového charakteru regionu
- Počet klientů na jednoho pracovníka
- V rámci minimálního standardu bylo definováno maximum: **cca 30 klientů (rodin) na 2 pracovní úvazky/minimálně 3 sociální pracovníci** (tj. 15 klientů na jeden úvazek)
- Počet pracovníků (ne úvazků) v SAS
- Korelace mezi tím kolik je v lokalitě potencionálních klientů a kolik je finančních prostředků (co lze zaplatit)

a) Terénní forma SAS

- Terénní forma SAS musí být zajištěna, SAS nelze poskytovat pouze v ambulantní formě, práce v terénu vždy převažuje nad prací v ambulantní formě.

a) Personální zajištění (s ohledem na zastupitelnost, odbornou způsobilost pracovníků a nároků na kompetence a jejich dovednosti)

- Nezbytná je odborná způsobilost dle zákona o sociálních službách
- Zajištění supervize pracovníků - týmová supervize minimálně 4x ročně
- Nezbytnost realizace intervizí a metodických schůzek
- Zajištění vzdělávání – dle zákona o sociálních službách a individuálního vzdělávacího plánu



- Zajištění zastupitelnosti (při čerpání dovolených či pracovní neschopnosti)
- Prostor pro zaškolení nových pracovníků
- Nezbytnost mít ve službě sociálního pracovníka a koordinátora služby

Počet pracovníků v jedné SAS

– minimum pro zajištění služby SAS

2 plné úvazky - 3 fyzické osob (sociální pracovníci)



a) Místní a časová dostupnost služeb

- Časová dostupnost – služba by měla být dostupná i v odpoledních hodinách
- Klient má možnost i navštívit prostory služby (např. za účelem pocitu bezpečí)
- Pro některé regiony a cílové skupiny je důležitá i ambulantní forma SAS.

b) Bezbariérovost služeb (v širším slova smyslu)

- Nízkoprahovost
- Potřeba automobilu v těžko dostupných oblastech s akcentem na cílovou skupinu a na efektivitu poskytování sociální služby (zvážit, kolik stojí cestování za klientem finančních prostředků a času, když není auto a zda je to finančně efektivnější či nikoli).

c) Územní působnost

- Faktor, který ovlivňuje mnohé další indikátory/ukazatele minimálního standardu
- SAS má definovanou působnost s ohledem na potřebnost klientů.

d) Specifikum cílové skupiny

- Obecně jsou cílovou skupinou pro SAS rodiny s dětmi v nepříznivé sociální situaci. Nicméně specifikum cílové skupiny definuje například i území, veřejný závazek apod.

e) Zajištění financování – udržitelnost SAS

- Potřeba finančního manažera (ředitel, vedoucí služby).

f) Propojenost na ostatní zainteresované subjekty (OSPOD, popř. samosprávy na menších obcích)

g) Návaznost na jiné služby (hranice služby)

- Regionální kontext.
- Souvisí s územím, personálním zajištěním, kompetencemi.
- Tam kde návazné služby jsou k dispozici, je třeba jich využívat.



h) Odborné vzdělávání pracovníků + externí podpora

i) Provozní a materiální zabezpečení pro pracovníky (technické, hygienické)

- Místnost, mobilní telefon, PC technika, přístup k datům, ochranné pomůcky, očkování, automobil (pokud služba působí v těžce dostupné terénu, archiv (GDPR), základní vybavení kanceláře.



8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Kritéria jsou nadefinována ze dvou základních úhlů pohledu a to **ve vztahu ke klientovi** a **ve vztahu ke službě**.

KRITÉRIA pro posouzení optimálního výsledku SAS	
Ve vztahu ke klientovi SAS	Ve vztahu ke službě
Zrušení výchovných opatření	Fungující spolupráce v oblasti prevence - v rámci síťování - s institucemi v okolí klienta (škola, ÚP, OSPOD...)
Vyřazení OM ¹ spisu na OSPOD	Služba je efektivní (např. počet klientů v daném finančním rámci)
Udržení dítěte v přirozených podmínkách biologické rodiny	Klienti vědí, co služba poskytuje, kdy se na ni mohou obrátit a jaké má hranice
stabilizace rodinného systému	Služba má klienty, kterým se daří ukončovat spolupráci s klienty v důsledku naplnění cílů, zakázky
Jsou naplněny potřeby klienta, zakázky, cíle spolupráce	Počet ukončených smluv v důsledku naplnění cílů, zakázky
Samostatnost klienta/zmocnění klienta, klient dokáže jednat sám za sebe	Služba má motivovaného „nevyhořelého“ pracovníka, který je spokojený se svou prací
Zvýšené kompetence rodičů (v oblasti výchovy a péče o děti, finanční gramotnost atd.)	
Rodina má bydlení, práci, je finančně zajištěna	
Je zajištěno vzdělávání dětí i jejich zdravotní péče (podpora rodičů k posílení jejich kompetencí v této oblasti)	
Klient je spokojený se službou, klient službě důvěřuje, je motivován k další spolupráci	
Je navázána kontinuální spolupráce, tzn., nejedná se pouze o vyřešení nejakutnějšího problému, ale je možné řešit i skutečný problém klienta s ohledem na jeho potřeby a sociálně nepříznivou situaci	
Je navázán vztah s rodinou	

¹ Zkratka pro „ochranu mládeže“ - spis nezletilého dítěte vedený na místně příslušném úřadu. Místní příslušnost úřadu se řídí místem trvalého pobytu dítěte.



NÁSTROJE pro hodnocení / posouzení optimálního výsledku SAS		
Klient	Služba	Společnost
Rozhovor <i>(ideálně za přítomnosti jiného pracovníka než klíčového pracovníka)</i>	Evaluace	Nástroje k posouzení výsledku směrem ke společnosti, mediální obraz služby, její dobré jméno aj. Tato úroveň nebyla dále rozpracována, přesto je např. mediální obraz služby a její dobré jméno velmi důležitý pro podporu klientské skupiny SAS.
Anketa	Statistiky <ul style="list-style-type: none">počet uzavřených smluv,počet intervencí,počet stížností,počty navracených dětí do rodiny,apod.	
Dotazník	Supervize Vzdělávání Porady, Společné reflexe Sebereflexe	
Pozorování	Externí zpětné vazby <ul style="list-style-type: none">audity,schůzky s OSPOD,kontroly	
	Metodická práce (náhled na službu jako takovou)	
	Finanční rozpočet služby	
Na pomezí mezi klientem a službou		
Komunitní plánování, setkávání s kolegy, odborné skupiny		
Metodické materiály		
Případové konference		