



ZÁPIS Z KULATÉHO STOLU

Klíčová aktivita:	KA 2 – Rozvoj a rozšiřování systémů kvality, standardizace činností v sociálních službách a v dalších navazujících službách
Podaktivita:	KA 2.6 – Aktualizace vybraných modelů sociálních služeb
Název projektu:	Standardizace poskytování sociálních služeb
Zkrácený název:	Standardizace
Registrační číslo projektu:	CZ.03.02.02/00/24_068/0004993
Dotační program:	Operační program Zaměstnanost plus

Téma:	1.Workshop – Centra denních služeb
Místo:	Seminární centrum akademie, Hrušovská 16, Ostrava - Přívoz
Datum:	13. 1. 2026
Časový rozsah:	10:00 – 14:00

Obsah

Na úvod	2
Představení.....	2
Nepříznivá sociální situace, potřeby klientů, přesah služeb	6
V jaké NSS se nachází vaši klienti a zájemci?	6
Jak zjišťujete potřeby klientů?	6
Přesah služby	7
Podle čeho poznáme, že je služba pro klienta odpovídající a přínosná?	7
Materiálně technické podmínky podstatné pro zajištění služby	8
Směrem ke klientům	8
Směrem k pracovníkům	8
Technologie	8
Na závěr	9
Zkratky	9

Na úvod

Záměrem modelů sociálních služeb je více specifikovat druhy sociálních služeb nad rámec zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Jejich vznik byl iniciovaný potřebou sjednocení praxe poskytovatelů jednotlivých druhů sociálních služeb napříč Moravskoslezským krajem.

Modely sociálních služeb jsou součástí aktuálního Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb a dalších aktivit v Moravskoslezském kraji.

Modely sociálních služeb jsou doporučující.

Modely sociálních služeb mohou využívat samotní poskytovatelé sociálních služeb při nastavování parametrů poskytování sociální podpory, ale mohou sloužit i pro potřeby zadavatelů sociálních služeb (obce, Moravskoslezský kraj) a v neposlední řadě i široké veřejnosti.

Na tvorbě původních modelů sociálních služeb, které vznikaly od roku 2015, se podíleli zaměstnanci Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, zadavatelé sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb a další zástupci subjektů, kteří se sociálními službami spolupracují v rámci realizace krajských projektů podpořených z evropských zdrojů.

Dokumenty jsou otevřené novým podnětům poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb a novým aspektům při poskytování sociálních služeb, které vychází např. ze změn ve společnosti, ze změn aktuálních potřeb občanů i z nových trendů a odborných poznatků v sociální oblasti.

Chceme se zamyslet nad tím, jak aktuálně v Centrech denních služeb žijeme a jakým způsobem se proměňuje cílová skupina, proměňují se potřeby našich klientů.

Máte možnost ovlivnit nastavení modelu sociální služby.

Měli jste možnost potkat se s modelem CDS?

- Ano, byl hodně strohý, bereme jej pouze jako rámec.
- Na to, že existuje jsme přišli pozdě, neměli jsme prostor s ním více pracovat.
- Do dneška jsem o něm nevěděla.

Představení

1. Z jaké jste služby?
2. Obec
3. Cílová skupina, věk (skupina v registru soc. služeb, skupina se kterou opravdu pracujete)
4. Kapacita služby
5. Jaká je vaše pracovní pozice a zkušenosti?

Služba 1 (Domovinka, Frýdek-Místek)

Jsme příspěvková organizace města Frýdek-Místek

Cílová skupina

- osoby nad 50 let
- osoby se zdr. postižením fyzického charakteru a senioři
- převážnou část cílové skupiny tvoří senioři, v poslední době přibývá seniorů s demencí

Kapacita

- okamžitá kapacita 18 osob
- 34 uzavřených smluv
- využívání služby je variabilní podle potřeb klientů, průměrná návštěvnost je 15 osob

Provozní doba pro klienty

- Po – Pá (7:00 – 15:30)

Personální zajištění

- 6,5 úvazku (2 sociální pracovníce, 4,5 PSS, ti jsou na různých pozicích: aktivizační pracovníci i sociální asistenti)
- sociální pracovník je reálně v přímé péči

Služba bude rozšířena na denní kapacitu 40 uživatelů, a to díky nové budově, která bude disponovat většími prostory.

Pracovní zkušenosti

- První osoba pracuje v centru 2 roky, před tím 20 let v pobytové službě. Ambulantní služba se více přibližuje terénu. Osobně mě to posunulo k uvědomění, jak je důležité setrvání v rodinném přirozeném prostředí.
- Druhá osoba pracuje ve službě 12 let – doménou jsou aktivizační programy.

Využíváme krátkodobé návštěvy nových klientů, kde se klienti se službou seznamují a získávají důvěru, obavy jsou hlavně od rodinných příslušníků,

Služba 2 (Charita Ostrava)

Cílová skupina

- osoby nad 50 let
- primárně osoby s neurodegenerativním onemocněním typu Alzheimer
- cílová skupina se obměnila, téměř 100 % klientů má diagnózu Alzheimer, tím pádem narůstá náročnost péče

Kapacita

- okamžitá kapacita 15 osob
- 23 uzavřených smluv

Provozní doba pro klienty

- Po – Pá (7:00 – 16:00)

Personální zajištění

- 3,2 úvazku v přímé péči včetně vedoucího služby
- počet úvazků považujeme za nízký k počtu klientů a stále žádáme vedení o jeho navýšení
- řešíme velkou fluktuaci pracovníků, protože práce je náročná a pracovníci na to nejsou vždy připraveni, mají pouze kurzy PSS, nejsou zvyklí na tak intenzivní práci, řešíme, jak pracovníky proškolovat, vzdělávat
- aktuálně jsme tým omladili, což pomohlo

Pracovní zkušenosti

- Jsem vedoucí pracovník a soc. pracovník zároveň, ve službě jsem 2 roky, celkově v Charitě 7 let. Dříve jsem pracovala ve službách sociální prevence.

Služba 3 (Klub Zvoneček, Odry)

Působíme v Odrách, kromě CDS máme ještě službu SAS pro rodiny s dětmi

Cílová skupina

- osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby s lehkým nebo středně těžkým mentálním postižením – převažující skupina
- osoby s tělesným postižením
- věkový průměr je 45 let, ale máme klienty výrazně mladší i výrazně starší
- klienti přichází z domova, z rodin, ale máme i pár osob, které jsou už v chráněném bydlení nebo v domě, kde působí pečovatelská služba, většinou dochází sami, autobusem, 2 osoby dováží Charita Odry
- většina klientů má opatrovníka
- osoby s demencí nemáme žádné, ve městě působí také denní stacionář, který je zaměřen na seniory

Kapacita

- počet uzavřených smluv 24 osob
- průměrná návštěvnost 10 – 12 osob, což je limit jak pracovníků, tak prostor

Provozní doba pro klienty

- Po – Čt (7:00 – 14:00)
- Mohli bychom při navýšení úvazku rozšířit o pátek
- Dlouho jsme klienty zvykali i na to, že službu mohou využívat i o prázdninách, což dříve moc nevyužívali

Personální zajištění

- 2,1 úvazku v přímé péči

Pracovní zkušenosti

- 1. osoba - jsem vedoucí pracovník, v centru jsem 13 let
- 2. osoba – sociální pracovnice, jsem ve službě pár měsíců, mám zkušenost z pečovatelské služby i jako opatrovník

Služba 4 (Slezská diakonie – SILOE, Ostrava - Nová Ves)

Cílová skupina

- Osoby starší 40 let s poruchami paměti, nejčastěji s nemocemi typu Alzheimer

Kapacita

- počet smluv 20
- okamžitá kapacita 10 osob
- průměrná denní obsazenost 7 osob

Provozní doba pro klienty

- Po – Pá (6:30 – 16:30)
- Klienti nevyužívají plnou provozní dobu, rodiny se je snaží nechávat ve službě po co nejkratší dobu

Personální zajištění

- 0,65 úvazku sociální pracovník (2 osoby, ale z toho ta druhá je spíše pouze na zástup)
- 2 úvazky PSS
- 0,5 úvazku provozní úsek v nepřímé práci
- na pidi úvazek máme také řidiče, který dováží a rozváží klienty a uklízečku

Pracovní zkušenosti

- Jsem vedoucí střediska 3 roky, 25 let v sociálních službách

Centrum bylo vytopeno, takže ještě pracujeme na opravách budovy.

Služba 5 (Duha, Orlová)

Cílová skupina

- Osoby s mentálním postižením středně těžkým až těžkým, osoby s autismem
- 1 – 64 let
- Pokud jde o děti, jsou to ty, které mají omezenou školní docházku např. na 2 dny v týdnu

Kapacita

- 26 uzavřených smluv
- Denní kapacita 25 osob
- 12 – 15 klientů dochází denně

Provozní doba pro klienty

- Po – Pá (6:30 – 15:30)
- Klienti nevyužívají plnou provozní dobu, rodiny se je snaží nechávat ve službě po co nejkratší dobu

Personální zajištění

- 0,5 úvazku soc. pracovník
- 3,5 úvazku PSS
- Ostatní provozní úvazky jsou na dohody

Pracovní zkušenosti

- Jsem ředitelka a na půl úvazku sociální pracovník, v centru jsem 18 let.

Nepříznivá sociální situace, potřeby klientů, přesah služeb

V jaké NSS se nachází vaši klienti a zájemci?

- Osamocení, samota
- Potřeba bezpečí
- Potřeba odlehčení rodině - není to potřeba samotného uživatele, ale pokud bychom nezajistili odlehčení přetížené rodině (sendvičová generace), klienta by si nemohla nechat doma = hrozba pobytové služby a nemožnost zůstat v rodinném prostředí
- Ztráta schopnosti samostatného života (sociálních, kognitivních, motorických) - nemají uplatnění, denní režim, chybí adekvátní program dne
- Zhoršení zdravotního stavu
- Nevyhovující domácí prostředí
- Chybějící denní režim a program dne
- Nedostatek informací / Potřeba poradenství – rodinní příslušníci nemají kompletní informace, někdy mají i nekompetentní informace, jak lze využít služby v přirozeném prostředí
- Nedostatek informací, jak pracovat s osobou se znevýhodněním
- Potřeba seberealizace
- Potřeba sociálních kontaktu (i s vrstevníky) a jeho zprostředkování

Abychom mohli službu CDS poskytovat dobře, je velmi důležitá práce s osobami pečujícími!

Je potřeba pracovat také s tím, že rodina/pečující neumí situaci přijmout.

Dítě vs. rodič – hrají životní role od kterých se neumí mnohdy oprostít, práce sociálního pracovníka by mohla přinést jiné světlo

Jak zjišťujete potřeby klientů?

- Rozhovor s rodinou, pečujícími - v přirozeném prostředí, sociální službě, spolupracující instituce
- Rozhovor s klientem
- Šetření v rodině
- Dotazníky - opatrovníci vyplňují informace za své rodinné příslušníky, naše budoucí klienty, ty ovšem nejsou vždy vyplněny relevantně – nutný doplňující rozhovor
- Opakovaný rozhovor - průběžné schůzky a rozhovory, kde se vracíme k zadání služby
- Spolupráce s veřejným opatrovníkem – nemusí mít o klientovi podrobné informace, jednáme často na dálku. Může se stát, že více klienta znají ve službě, kterou využíval před tím.
- Případová konference – pokud řeším případ, pozvu si i osoby ze služeb a jiných zdrojů, které už jsou ukončené, pokud si to odsouhlasím s klientem či opatrovníkem.
- Dokumentace
- A kde je v tomto zjišťování klient?
 - o Někdy se služba dojednává na dálku, službu zahájíme a následně probíhá adaptační doba, pak se detaily poskytování služby upřesňují.

- Můžeme zajeť za pracovníky původních služeb my? Teoreticky ano, ale prakticky nemáme auto, čas na cestování mimo kraj. A co on-line setkání, přes Skype setkání s původními pracovníky? To by šlo.
- Pozorování klienta, prostředí
- Využívání alternativní komunikace
- Terapeutické pomůcky, které pomohou uživatele uvolnit, informační technologie, techniky imaginace, kdy se nemohu spolehnout pouze na to, co mi řeknou osoby blízké, musím vypořádat potřeby samotné osoby

Počítáme se zkreslováním informací! Může jít o zkreslení záměrné i nezáměrné.

- Ať už ze strany rodiny
 - chce klienta vykreslit v lepším světle, aby se nestalo, že by nebyl do služby přijat
 - podrobné informace nemá, protože jeho potřeby zase tak dobře nezná
- Ze strany klienta
 - často se jedná o intimní informace, které nechce o sobě prozradit

Přesah služby

- Komerční služby jako je dovoz obědů, kadeřník, pedikúra (fakultativní služby v CDS)
- Nabídka kompenzačních pomůcek
- Suplování práce za úředníky – pracovníci úřadů často s lidmi nepřijdou do styku, dají klientům pouze formuláře, a neprojdou to s ním, on je bezradný, pomáháme při vyplňování různých žádostí
- Na obcích I. typu nemají úředníci vůbec žádné informace a neumí klientům pomoci, i když se na ně obrací
- Suplování práce opatrovníků, často chtějí po nás přehled o financích a podobně
- Přesah do zdravotních služeb není – to domlouváme s dalšími službami
- Různé terapie (canisterapie, muzikoterapie, aromaterapie...)
- Spolupráce se školami
- Mezigenerační setkávání
- Doprovody, zajištění bezpečnosti, navázání na veřejnou službu
- Externí pracovníci, například rehabilitace, fyzioterapie

V rámci aktivizačních nácvikových aktivit můžeme s klienty cvičit, jak si služby objednat, jak si někam zajít a služby vyřídit apod.

Podle čeho poznáme, že je služba pro klienta odpovídající a přínosná?

- Do služby chodí, využívá ji pravidelně, je spokojený, navyšuje si postupně dny docházky (když máme kapacitu) – s tím, že s klientem ve službě pracujeme (co zvládne sám, dělá sám, v čem mu pomůže kompenzační pomůcka, na to používáme pomůcky, co zajistí okolí, na to využíváme okolí, to, co zbude – to zajišťuje sociální služba)
- Pozitivní posun schopností nebo udržení schopností, odvaha znovu dělat věci, které už doma nezvládal
- Stabilizace a bezpečí klienta

- Stále zůstává v domácím prostředí a nemusí jít do pobytové sociální služby
- Klient má rytmus dne a týdne jako běžně (pracující) lidé = seberealizace
- Zpětná vazba od klienta / rodiny, že díky službě vidí, že se klient v něčem zlepšil (např. sebeobsluha) – klient má o čem doma povídat, má náplň dne, komunikuje, více se zapojuje – zároveň si udržuje pohybové schopnosti
- Uživatel má představy a plány do budoucna (oslavy, svátky, narozeniny).
- Změna chování ve smyslu lepšího spánku, snížení náročných projevů/ agresivity, seberealizace v jiném prostředí, než pouze doma – člověk se cítí v bezpečí, je vyladěný
- Snížení zlovyků, chuť o sebe více pečovat
- Není osamělý, rodina i klient se cítí dobře
- Možnost dělat věci, které už bez služby realizovat nemohl (díky pracovníkům služby, díky kompenzačním pomůckám ve službě)
- Klient má kolem sebe spolupracující a pečující osoby, které ví, jak s ním komunikovat

Prostor pro reflexi:

Pracujete rozdílně s lidmi v nižším věku cca 40 let, který je klasicky produktivním věkem, a s klienty staršími cca 80 let? Nesuplujete jiné služby? Co třeba služba osobní asistence? Je čtyřicetiletý člověk cílovou skupinou CDS?

Materiálně technické podmínky podstatné pro zajištění služby

Směrem ke klientům

- Minimálně 1 WC na 4 klienty, všichni máme málo toalet
- Dostatečně velké prostory, bezbariérové, logicky uspořádané, funkční (špatný příklad – oddělená denní místnost požárními dveřmi od toalet - my potřebujeme, aby byly toalety součástí)
- Členitost prostoru pro umožnění individuálních zón, soukromí, intimity klientů
- Místnost pro soukromou konzultaci s klientem
- Odpovídající nábytek
- Vizuální stránka (barvy, osvětlení, materiály), které působí na klienty bezpečně a nevytváří bariéry
- Možnosti venkovních prostor – zahrada, předzahrádka, terasa pro pobyt venku
- Kompenzační pomůcky z hlediska množství i různorodosti (zvedáky, vozítka, vozíky)
- Skladovací prostory pro tyto pomůcky – což je aktuálně kámen úrazu současných služeb

Směrem k pracovníkům

- Pracovní pomůcky pro manipulaci s klientem
- Aktivizační pomůcky pro rozvoj a podporu klientů
- Šatna, zázemí
- OOPP (osobní ochrana, pracovní prostředky)
- skladovací prostory

Technologie

- Vnitřní informační systém, kde zaznamenáváme práci – efektivní, funkční, aby pomáhal pracovníkům a nebyl složitý

- Záznamy o službě namlouváme na telefon, který je ukládá přímo do systému
- IA zasahuje také do všech úrovní práce – promítne se do rozvoje

Příklad z pečovatelské služby – nechali jsme pečovatelkám ušít speciální kabelky – nemohou si je vynachválit, protože jsou uspořádány tak, že do nich sbalí vše, co do terénu potřebují.

Na závěr

- Děkuji za inspiraci z ostatních služeb, možnost sdílet, někdo je hodně opatrný na své know-how, ale tady jsme si mohli říci v čem ladíme, neladíme
- Dobrá atmosféra, kde si můžeme věci otevřeně říci nahlas a pravdivě
- Odcházím s poznámkami
- Jsem zvědavá na výstupy
- Bylo to výživné
- Jedeme ve stereotypch, měli jsme možnost na službu nahlédnou z jiného úhlu

Další setkání

- 15. 12. 2026
- 02. 02. 2027

Zkratky

IA – Intelligent Automation neboli umělá inteligence

CDS – Centra denních služeb

NSS – Nepříznivá sociální situace

PSS – Pracovník v sociálních službách