



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 – Sociální rehabilitace
Místo:	Seminární centrum akademie, Hrušovská 16, Ostrava - Přívoz
Datum:	10. 2. 2026
Časový rozsah:	10:00 – 14:00

Obsah

Na úvod	2
Očekávání účastníků.....	2
Nepříznivá sociální situace	4
Potřeby	4
Činnosti služeb.....	5
Personální zajištění.....	7
Doporučená provozní doba.....	8
Materiálně technické vybavení	8
Optimální výsledek práce služby k uživatelům	9
Parametry služby	9
Zkratky	10

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.

Máte možnost ovlivnit nastavení modelu sociální služby.

Očekávání účastníků

Mens Sana

- Chceme být u toho, když se budou nastavovat změny modelu
- Model byl nastaven dobře – používali jsme jej při určování činnosti pracovníků a rozřazování co je přímá a co nepřímá práce

Anima Viva

- Každý den modelem nelistujeme, podíleli jsme se na vzniku
- Ukotvil nás v tom, že služba je nastavena správně, zdravě a funguje
- Očekávám další informace o plánování – potřebovali bychom znát, co očekávat od nového SPRSS, co máme očekávat od zadavatelů v území
- Posunují se definice cílových skupin, mění se potřeby našich uživatelů, pracujeme nově se sexualitou, a s metodou Snoezelen – chceme je zařadit mezi činnosti sociální rehabilitace
- Zatěžují nás požadavky na různé typy výkaznictví, zajímá nás, k čemu jsou používány, aby nebyly vykazovány zbytečně – administrativa v malých organizacích je neudržitelná

Slezská diakonie

- Občas do modelu nahlédneme
- Chtěl by už aktualizovat, změnily se trendy, existují nové druhy spolupráce, nové metody
- Chybí tam popis skupinové práce v rámci sociálních rehabilitací
- Zajímá nás, jaké je zadání ze strany kraje: Máme pracovat na tom, abychom se do modelu všichni vešli nebo aby byl co nejideálnější?
- Zajímá nás nastavení kapacity

Šance domova

- Mámě hodně široký záběr klientů - osob, které se ocitly v obtížené životní situaci
- Bijeme se s kapacitou služby – každý z klientů je jinak náročný a těžko se určuje nějaký průměr
- Jedeme v zasetých modelech, jsme tady, abychom se porovnali s jinými službami
- Celou dobu jsme řešili zároveň sociální bydlení, ale nyní se snažíme službu striktně rozdělovat
- Zajímá nás ukotvení se ve službě, kde jsou hranice SR a kde by měla nastupovat jiná služba

Jinak o.p.s.

- Ne vždy jsme v modelu našli odpověď na všechny otázky, které ve službě vyvstávaly
- Chceme hodně sdílet s jinými poskytovateli služeb
- Očekávám, že se zamyslíme nad filozofií služby – jaké činnosti do naší služby patří a jaké jsou naše hranice
- Směřuje služba na krátkodobé nácviky, jak dlouho je efektivní službu poskytovat?
- Kapacity

Charita Frýdek-Místek

- Zajímá nás sdílení mezi službami
- Aktuálně bojujeme s tím, že nevíme, kam klienty dále posouvat. Cítíme, že už pro ně nejsme vhodná služba, ale nemáme je, kam posunout a když jim přestaneme službu poskytovat tak vidíme, že se jejich denní režim zase zborší, spadnou zpět do původního nepříznivého stavu
- Ubíjí nás velká administrativa, ztrácí se podstata vztahu pracovník vs. klient

Další očekávání

Oblast pozice peer konzultantů v sociální službě

Nepříznivá sociální situace

- Snížená schopnost v základních životních činnostech jako je sebe obsluha, péče o domácnost, získání bydlení, získání vztahů z důvodu zdravotního znevýhodnění
- Zhoršení zdravotního stavu
- Neumím v samostatném životě fungovat, neumím si udržet bydlení, práci
- Zadlužení
- Např. u vysokofunkčního autismu má potřebu řešit situaci rodič – potřebuje, aby se klient naučil zvládat vztek, našel režim
- Konflikty v rodině, vztahové konflikty
- Ohrožené bydlení kvůli vztahům, kvůli financím
- Ztráta bydlení
- Ztráta zaměstnání, hrozí ztráta zaměstnání, neschopnost si práci udržet
- Nechci vycházet ven, mám strach z komunikace, navazování kontaktů
- Neschopnost plnohodnotně trávit čas
- Návrat po hospitalizaci do domácnosti, neumím znovu fungovat (hranice se službou podpora následné péče / podpora samostatného bydlení)
- Nenaplnění vztahy a z toho vznikající frustrace (partnerské a sexuální)
- Nedůvěra, nevěřím si, emoční labilita
- Ztráta režimových opatření po opuštění školského zařízení
- Neschopnost plnit své závazky, plánovat budoucnost

Potřeby

- Potřeba péče o domácnost, o to udržet si bydlení
- Potřeba umět vyjít se svými penězi celý měsíc (plánovat nákupy, léky, bydlení)
- Potřeba řešit své dluhy
- Potřeba pomoci najít a udržet si práci
- Potřeba péče o své zdraví (najít si lékaře, brát léky)
- Potřeba pomoci vyřídit úřední věci – uplatňovat své nároky a mít věci v pořádku (úřad práce, příspěvky, důchod apod.)
- Potřeba seberealizace, smysluplné činnosti, trávení volného času
- Potřeba sebevzdělávání
- Potřeba stabilizace po hospitalizaci, potřeba zotavit sem, potřeba vrátit život do původních kolejí
- Potřeba najít bydlení, udržet bydlení
- Potřeba přijetí
- Potřeba sociálních kontaktů, vztahů, mít přátele, partnera
- Potřeba nebýt sám, potřeba komunikovat
- Potřeby podpory při komunikaci, abych zvládal komunikovat
- Potřeba bezpečí
- Potřeba osamostatnění
- Potřeba pomoci s orientací v novém prostředí (např. v oblasti cestování)
- Potřeba zvládat své emoce pro sebe i na venek
- Potřeba orientace v situacích svého života
- Potřeba udržení kognitivních funkcí (trénování paměti, soustředění, práce s informacemi)

- Potřeba hájit svá práva, domoci se svých práv (např. v tématu opatrovnictví)
- Potřeba dlouhodobé asistence
- Potřeba pomoci najít návaznou službu
- Potřeba orientovat se v momentálních možnostech

Vnímáme rehabilitaci jako rozcestník na další návazné služby

Činnosti služeb

A

- Pračka, mikrovlnka, sporák, varná konvice, vysavač, TV, PC, rádio, mobil, budík – ukázka, slovní vedení, dopomoc
- Praní, žehlení, chod kuchyně příprava jídla, jídelníček, úklid postele, čistota, třídění prádla, nakupování, sestavení nákupního seznamu, ceny, akce, výběr vhodného oblečení, líčení, volba doplňků – ukázka, slovní vedení, dopomoc
- Základní hygienické a stravovací návyky
- Nácvik tras (záchytné body, orientace ve vyvolávacím systému, semaforey, jízdní řády, co říct řidiči, jak se orientovat na tabulích), doprovody
- Vyplňování formulářů, nácvik rozhovorů, vysvětlení toho, co se bude dít, nácvik podpisu, orientace v bankovníctví
- Zatloukání hřebíkem, údržba zahrady, péče o domácí rostliny
- Finanční gramotnost
- Péče o své děti a mazlíčky
- Nácvik jemné motoriky, sebeobsluhy
- Nácvik pracovních dovedností a všeho co souvisí se zaměstnáním
- Podpora v oblasti partnerství, intimity a sexuality
- Příprava krizových plánů a konfliktních situací
- Péče o své věci
- Door management

B

- Orientace v místě bydliště, okolí (mapy, doprovod, ukázka, záchytné body, opakování, stínování, postupné předání kompetencí, osamostatnění se)
- Nácviky v různých situacích – pohovor do práce, komunikace se zaměstnavatelem
- Když probíhá doprovod, zjišťujeme, v jaké roli budeme vystupovat, aby to bylo pro klienta respektující (zda můžeme mluvit, co můžeme říkat)
- Podpora při udržování, navazování vztahů, zprostředkování odborné pomoci
- Orientace na trhu práce
- Pomoc se sepsáním dokumentů
- Svépomocné skupiny (trénink komunikace, ...)
- Řešení krizových situací spojených s dopravou (zpoždění, výluka, úzkost)
- Bezpečnost na internetu
- Etiketa
- Orientace v piktogramech

- Nácvik poznávání hodin a času
- Nácvik komunikace vč. telefonování

C

- Trénink kognitivních funkcí
- Nácvik pravidelné docházky
- Nácvik PC dovedností
- Muzikohraní, nácvik komunikace, zvládání emocí, úzkostných stavů
- Zaučení a podpora v pracovním prostředí
- Aktivita v klubu „tvoření“, kreativní dílna
- Nácvik práce s diářem
- Výlety
- Aktivizace duševních funkcí (paměť, soustředění,)
- Vytvoření nebo upřesnění představy o pracovním uplatnění
- Hospodaření s penězi
- Zdravotní osvěta (sexuality, ...)
- Upevňování kompetencí (informace)
- Zdravý životní styl
- Práce na PC
- Rozvoj sebevědomí (motivační + vzdělávací rozhovory)
- Mapování rizik, potřeb, zdrojů
- Podpora při udržení a získání práce
- Režim dne
- Zahradničení
- Volný čas

D

- Doprovody (lékaři, úřady, poradny, pošta) – pomoc při jednání, komunikaci, hájení práv, vysvětlení pojmů, projevů
- Potravinová pomoc (před výplatou, musí být v hmotné nouzi)
- Vyhodnocení bytové situace (podpora ve vyhodnocení reálné situace)
- Komunikace s městem (bez klienta)
- Vyhledávání informací k zakázce klienta
- Orientace na trhu práce, podpora při uzavírání pracovních smluv
- Poradenství při odkazování na jiné, návazné typy soc. služeb
- Podpora v rozhodování
- Informace o možnostech rehabilitačních a kompenzačních pomůcek
- Komunikace s lékařem
- Vzdělávací agentury
- Zprostředkování úklidových služeb
- Terénní zdravotnický péče – zajištění
- Navázání na odborníky (psycholog, adiktolog, právník, policie,...)

Nepřímá práce nezbytná v sociální rehabilitaci

Tým

- Intervize, týmové porady
- Supervize
- Metodická práce – standardy

Ostatní

- Vzdělávání
- Konzultace s externími odborníky
- Konzultace s bytovým odborem
- Účast na kazuistických obecných jednáních, case managementu (se zdravotníky, školstvím)
- Vedení dokumentace klientů
- Vedení dokumentace, výkaznictví, statistiky
- PR propagace služby
- Osvěta, zvyšování informovanosti
- Účast na komunitním plánování obcí, informační platformy na obcích
- Sdílení zkušeností
- Případové konference ve prospěch konkrétního klienta – patří do přímé práce

Personální zajištění

- Odbornost
 - o SP – VOŠ, VŠ
 - o PSS – kurz
 - o Oba dohromady vzdělání v krizové intervenci, práce s klientem se spec. potřebami (mentální, duševní), první pomoc, sebeobrana, IP
- Další profese (možno externě)
 - o Psycholog, psychiatr, psychiatrická sestra, právník
 - o Peer konzultant
 - o Metodik
- Osobní předpoklady
 - o Empatie
 - o Důslednost
 - o Asertivita
 - o Sociální citění
 - o Odolnost vůči stresu
 - o Osobnostní vyzrálост
 - o Spolehlivost
 - o Nastavené hranice
- Gender
 - o Potřeba muže v týmu (ochrana, jiný pohled na věc, respekt klientů, možno výběru, s kým spolupracovat)

Minimální personální zajištění

1 SP, 1 PSS, Peer + psycholog, spec. pedagog, adiktolog

Kapacita klientů na pracovníka

Roli hraje

- Dojezdnost služby
- Náročnost klienta
- Charakter vykonávané aktivity (jestli trénuju paměť hraním pexesa, nebo odstraňují úzkost pomocí Snoezelenu)
- Někteří pracovníci mají méně klientů, protože zajišťují další činnosti (příprava pracoviště, stáže studentů apod.)

Lepší parametr je spíše množství času, který pracovník může věnovat klientům, ne počet klientů, které má jeden pracovník.

10 osob / pracovníka (ambulance?)

V terénu je to vysoké číslo.

V ambulanci 3 - 4 osoby / pracovníka v jednom okamžiku

60 – 67 klientů / rok na 5,7 úvazku (Anima Viva)

Naše cílová skupina dokáže být koncentrovaná na aktivitu max. 1 hodinu (+ hodina zápis a hodina příprava)

Role pracovníka v sociálních službách

- Doprovody
- Návčiky
- Dohled
- Příprava léků

Doporučená provozní doba

- Po – Pá 8:00 – 16:00
- So – Ne, svátky zavřeno
- Pohotovostní linka?

Materiálně technické vybavení

Pracovník

- Zázemí, s PC, tiskárna, mobilní telefon, tablet, kancelářské potřeby
- Ochranné pomůcky, dezinfekční prostředky
- Auto, parkovací karta, ODIS karta nebo motorka nebo koloběžka, helma
- Mikrovlnka, varná konvice, lednice
- SOS tlačítko, pepř. sprej

Klient (ambulance)

- Dostupná oblast pro klienta, prostředí v centru dění s dobrou dopravní dostupností

- Konvice, hrnek, čaj, káva, mikrovlnka
- PC
- Teplo v místnosti
- Vhodné vybavení kanceláře
- Bezbariérovost
- Anonymní vstup do budovy

Optimální výsledek práce služby k uživatelům

(včetně časového rámce poskytování služby)

Ideál:

- Klient naplnil své cíle vzešlé z definovaných potřeb
- Klient je schopen samostatně bydlet a obstarat si svůj život

Optimál:

- Klient získá náhled na řešení své situace a orientuje se v možnostech řešení (ať už samostatně nebo s podporou)
- Získá přehled o možnostech, kde se obracet a jak řešit svou situaci – a je na něm, zda toho využije nebo nikoliv
- Získá důchod, příspěvek na péči, je zajištěn, má zajištěnou návaznou službu

Jak dlouho je efektivní službu poskytovat?

Interval od 3 měsíců až po 3 roky

Nejčastěji 6 měsíců až 1 rok

Pokud je jasný cíl, který je krátkodobý uzavíráme smlouvu třeba jen na 3 měsíce.

Malé procento máme i déle než rok – jedná se o situace, kdy je potřeba pracovat na více cílech, podpora probíhá postupně, u klientů např. kolísá zdravotní stav a spolupracují s psychiatry a je potřeba je podporovat déle

1 cíl (jedno téma) řešíme maximálně rok

Parametry služby

- intervence
- výše úvazku pracovníka, respektive čas pracovníka, který je určen pro klienty po odpočítání nepřímé práce a dojezdu (při srovnávání služeb je nutné vzít v úvahu dojezdnost)
- okamžitá kapacita služby
- smlouvy / počet klientů – indikátor pro ukázání územního dosahu, jaký má služba radius - pouze jako doplňkový indikátor
- vhodné by bylo sledovat také, kam se klient posune po ukončení služby, zda dokáže žít sám apod. – kvalitativní parametr

Sociální rehabilitace je preventivní služba – klient odchází a umí se postarat o svůj život a nepotřebuje podporu, což se těžko prokazuje.

Zkratky

PC – osobní počítač

PSS – pracovník v sociálních službách

SP – sociální pracovník

SPRSS – Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb

SR – sociální rehabilitace

TV – televize

VOŠ – vyšší odborná škola

VŠ – vysoká škola

-