



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



Model sociální služby

Chráněné bydlení

Na tvorbě modelu sociální služby chráněné bydlení 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 a potkávali se v rámci diskusních workshopů realizovaných v rámci evropských projektů: *Podpora komunitních služeb chráněného bydlení v MSK – západ (registrační číslo projektu CZ.03.02.02/00/24_068/0004636)*; *Podpora komunitních služeb chráněného bydlení v MSK – východ (registrační číslo projektu CZ.03.02.02/00/24_068/0004635)*.



Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Optimální doporučená 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
9. Návaznost, souběhy a koordinace podpory s dalšími službami



1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje

Chráněné bydlení je pobytová sociální služba určená lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního znevýhodnění nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, a jejich situace vyžaduje podporu jiné osoby. Služba má formu skupinového nebo individuálního bydlení a vytváří podmínky pro důstojný život v prostředí co nejvíce podobném běžné domácnosti (§51, zákona o sociálních službách).

Služba reaguje zejména na nepříznivé sociální situace, díky kterým člověk nemůže nebo dlouhodobě nedokáže samostatně bydlet, přesto však nepotřebuje jiný typ pobytové služby s vyšší mírou zdravotní nebo ošetrovatelské péče.

2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

Základní potřeby osob, kterým je poskytována sociální služba chráněné bydlení, jsou odvozeny od jejich míry soběstačnosti. Zejména se jedná o zajištění **důstojného bydlení, podporu v základních životních úkonech** (hygiena, oblékání, stravování), **nácvik samostatnosti, integraci do společnosti a zdravotní i psychosociální péči** podle individuálních možností klienta.

Služba chráněné bydlení reaguje na tyto konkrétní oblasti potřeb uživatelů služby:

- **bydlení a péče o domácnost** (např. úklid, nakupování, praní),
- **stravování** (např. podpora v přípravě jídel, zajištění celodenní stravy odpovídající věku),
- **plánování a hospodaření s penězi** (např. podpora v hospodaření s penězi, plánováním rozpočtu domácnosti),
- **vyřizování běžných záležitostí** (např. v rámci veřejných služeb),
- **seberealizace** (denní plán, volnočasové aktivity, vzdělávání, komunitní život, pracovní uplatnění),
- **péče o zdraví** (např. spolupráce s lékaři),
- **orientace a pohyb v prostředí, prostoru a čase** (např. samostatný pohyb venku, zvládání bariér, vyznat se v čase, schopnost dodržovat denní plán),
- **rozhodování, uplatnění práv** (např. podpora v samostatném a svobodném rozhodování a obhajobě vlastních práv),
- **péče o svou osobu, zevnějšek** (např. pomoc při úkonech osobní hygieny, oblékání),
- **komunikace a vztahy** (např. podpora v navazování a udržování vztahů, zapojení do komunitního života, vystupování a chování na veřejnosti, řešení konfliktů).



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

V některých situacích se mohou individuální potřeby člověka lišit od společenských očekávání. Úkolem služby není člověka přetvářet, ale podporovat takové návyky a dovednosti, které jsou důležité pro jeho zdraví, důstojnost a citlivé začlenění do společnosti.

3. Činnosti služby

Činnosti služby mají mít převážně podporující, aktivizační a nácvikový charakter a jsou realizovány přednostně samotným uživatelem, a to v rozsahu odpovídajícím jeho aktuálnímu schopnostem a dovednostem. Úlohou pracovníka není uživatele v běžných činnostech nahrazovat, ale poskytovat mu přiměřenou podporu a vedení, aby je mohl vykonávat co nejvíce samostatně. Je-li podpora pracovníka nezbytná, probíhá společně s uživatelem nebo v jeho přítomnosti tak, aby byla zachována příležitost k aktivnímu zapojení, udržování a rozvoji jeho dovedností a posilování soběstačnosti. Pokud potřeby člověka dlouhodobě vyžadují takovou míru podpory, která přesahuje rámec této služby, zejména vyšší míru zdravotní či ošetrovateľské péče, je namístě zvážit zajištění vhodnější návazné služby.

PŘÍKLADY PŘÍMÉ PRÁCE S UŽIVATELEM	
Přímá podpora uživatele za jeho přítomnosti	Činnosti ve prospěch uživatele
Forma: face to face Přímou prací se rozumí výkon všech činností uvedených ve vyhlášce č. 505/2006 Sb.: • 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.)	Forma: telefonická, e-mailová, písemná, osobní Obhajoba a prosazování zájmů uživatele: • vyhledávání informací • zprostředkování kontaktu na jiné služby • vyjednávání a vyřizování záležitostí ve prospěch klienta (např. jednání s úřady, institucemi, jednání se zaměstnavatelem, opatrovníkem) • práce s příbuznými • zpracování informací pro třetí stranu (soud, např. ve věcech opatrovnictví)
	Přesuny mezi domácnostmi
	Administrativní úkony spojené s poskytnutím služby uživateli: • záznamy o průběhu služby • výměna případových informací mezi pracovníky služby • záznamy individuálního plánu
	Případové schůzky, intervize, multidisciplinární setkání



	Příprava na jednání se zájemcem o službu
	Vyúčtování
	Příprava podkladů a pomůcek pro přímou práci s uživatelem
Další činnosti související přímo s poskytováním služby	
• síťování – oslovení institucí návazné péče • vzdělávání pracovníků poskytujících a zajišťujících služby • odborné a organizační porady týmu • týmové a manažerské supervize • informování o službě, provozní záležitosti, personální záležitosti • metodická a koncepční činnost služby • práce s dobrovolníky, stážisty, studenty • komunitní plánování na úrovni obcí a krajů	

Optimální varianta poměru přímé práce s uživatelem a činnosti ve prospěch uživatele:

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

Optimální rozpětí poměru pracovníků v přímé práci k pracovníkům služby celkem:

- 80 % pracovníků v přímé práci
- 20 % ostatních pracovníků

4. Optimální doporučená provozní doba

Chráněné bydlení jako pobytová sociální služba zajišťuje podporu celoročně. Služba poskytuje podporu uživatelům v oblasti 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 individuálních potřeb uživatelů služby.

Chráněné bydlení pokrývá široké spektrum forem podpory – od intenzivní podpory se stálou přítomností pracovníků včetně nočních směn až po podporu s omezenou přítomností personálu, doplněnou například přísluhou na telefonu nebo noční pohotovostí.

Provozní doba a dostupnost pracovníků musí být stanovena tak, aby odpovídaly potřebám uživatelů, umožňovaly reagovat na naléhavé situace a nevedly ke snižování podpory.



V případech, kdy uživatelé potřebují podporu i v nočních hodinách, například z důvodu zhoršujícího se zdravotního stavu, duševního onemocnění nebo tělesného postižení, nemá být tato potřeba sama o sobě důvodem k odmítnutí služby, ale k hledání odpovídajícího způsobu zajištění podpory.

Flexibilita provozní doby a dostupnosti pracovníků je důležitým předpokladem důstojné a bezpečné podpory lidí s různorodými potřebami. K zajištění větší flexibility je možné využít také pracovníky na dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr (DPP, DPČ), zejména pro krytí mimořádných potřeb uživatelů, dovolených a nemocnosti pracovníků.

5. Optimální personální zajištění služby

Optimální personální zajištění služby vychází z charakteru služby, potřeb uživatelů, časového rozsahu poskytované podpory, a to zároveň s ohledem na ekonomickou udržitelnost provozování služby.

5.1 Základní role v týmu

Přímou práci s uživateli zajišťují pracovníci s kvalifikací podle § 110 nebo § 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, kterými jsou sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.

Vedoucí služby odpovídá za celkové řízení, kvalitu a odbornou úroveň služby, vedení týmu a zajištění souladu s legislativou.

Sociální pracovník je odborník na službu a cílovou skupinu. 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. Vede spolupráci s návaznými službami a dalšími aktéry.

Pracovník v sociálních službách poskytuje přímou podporu uživatelům v jejich přirozeném prostředí, může plnit roli klíčového pracovníka a podílí se na naplňování individuálního plánování pod vedením sociálního pracovníka. Pracovník v sociálních službách nemůže komplexně zastoupit odbornou práci sociálního pracovníka.

5.2 Další odbornosti a spolupráce

Velmi podstatné je mít dle potřeb uživatelů zajištěnou spolupráci s návaznými službami a odborníky, jednat se například může o **psychologa, psychiatra, adiktologa, sexuálního poradce nebo sexuálního důvěrníka a peer konzultanta**, zejména u uživatelů s duševním onemocněním nebo duálními diagnózami.



5.3 Faktory ovlivňující počet a složení pracovníků

Personální nastavení služby reaguje na potřeby klientů, jejich míry samostatnosti, zdravotního stavu a rozsahu potřebné podpory

Další faktory ovlivňující personální zajištění služby:

- časový rozsah poskytované podpory, včetně případné noční podpory nebo pohotovosti,
- charakter bydlení, tedy zda jsou domácnosti soustředěny v jednom objektu, nebo umístěny v oddělených bytech vyžadujících přesuny pracovníků,
- dostupnost návazných služeb v území.

Pro osoby s duševním onemocněním bývá potřebné větší zastoupení sociálních pracovníků, zejména s ohledem na vyšší nároky na odborné posouzení situace, koordinaci podpory a vedení případové práce.

U služeb pro cílovou skupinu osoby s mentálním postižením může docházet k potřebě vyššího zastoupení pracovníků v sociálních službách.

6. Parametry kapacity

6.1 Ukazatele

Představují základní kvantitativní údaje. Jejich sledování a vyhodnocování je nástrojem průběžného monitoringu kapacity, využití a dostupnosti sociální služby.

- **počet lůžek** – vyjadřuje maximální počet uživatelů, jimž může být současně poskytována pobytová služba
- **obložnost** (obsazenost lůžek) – míra využití kapacity služby, počítaná od data účinnosti smlouvy s uživatelem
- **počet uživatelů** – celkový počet osob, jimž byla v průběhu kalendářního roku poskytována služba chráněné bydlení
- **počet odmítnutých zájemců** – ukazatel neuspokojené poptávky; vhodné je sledovat také důvody odmítnutí a místo, odkud zájemce přichází

Je-li uživatel hospitalizován, místo ve službě se po dobu hospitalizace drží a kapacita zůstává obsazená, pokud se předpokládá jeho návrat zpět do chráněného bydlení. Otázka úhrady za pobyt se v takové situaci řídí nastavením poskytovatele a uzavřenou smlouvou o poskytování služby.

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. Počet zaměstnanců a úvazků je významným údajem pro řízení, plánování a financování služby.

7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území vymezuje základní požadavky na poskytování sociální služby tak, aby odpovídala potřebám osob v cílové skupině i charakteru území, ve kterém je poskytována. Současně vytváří předpoklady pro poskytování služby způsobem, který podporuje důstojnost, samostatnost, sociální začlenění a co nejběžnější způsob života uživatelů. Jeho účelem je sjednotit základní očekávání na úroveň poskytovaných služeb při zachování prostoru pro individuální potřeby uživatelů a specifika jednotlivých poskytovatelů.

7.1 Směrem k uživatelům

- Preferovány jsou malé domácnosti, zpravidla optimálně pro 4 uživatele,
- preferovány jsou jednolůžkové pokoje,
- prostory mají být přizpůsobeny potřebám uživatelů, včetně bezbariérového řešení tam, kde je to potřeba,
- důležitá je dostupnost návazných a veřejných služeb, občanské vybavenosti a možnost zapojení do života obce nebo města,
- 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,
- 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),
- pro kvalitní službu a přirozenost podpory je výhodou spolupráce s dobrovolníky.

7.2 Směrem k pracovníkům

- Pracovníci potřebují odpovídající zázemí mimo soukromý prostor uživatelů pro výkon práce,
- technické, hygienické, materiální a personální vybavení pracoviště odpovídá počtu pracovníků a potřebám uživatelů služby,
- potřeba dopravního prostředku se odvíjí od lokality a organizace podpory; ve městě nemusí být nutný, ve venkovských lokalitách nebo při podpoře ve více objektech je vhodný odpovídající způsob dopravy.

7.3 Technologické vybavení

- Součástí materiálně-technického zajištění služby je základní technologické vybavení potřebné pro výkon služby,



- pokud to podmínky služby umožňují, vytváří služba také podmínky pro využívání internetu a digitálních technologií.

8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Optimálním výsledkem práce služby chráněného bydlení směrem k uživatelům je co nejběžnější způsob života uživatelů. Ten odpovídá jejich potřebám, možnostem, životní situaci a je dosažen prostřednictvím odpovídající podpory.

Služba podporuje člověka v tom, aby zvládal péči o sebe a domácnost, měl přehled o svých záležitostech a byl schopen je podle svých možností řešit, využíval běžné veřejné služby a podle svých možností se zapojoval do pracovních, vzdělávacích, sociálních a volnočasových aktivit. **Klient je veden k co nejnížší závislosti na službě.**

9. Návaznost, souběhy a koordinace podpory s dalšími službami

9.1 Návazné služby a formy podpory

Na základě individuálních potřeb každého klienta je pro kvalitní poskytování služby chráněného bydlení doporučeno zajistit spolupráci s návaznými službami, které podpoří klienta v oblasti rozvoje kompetencí, snížení míry podpory a nedochází přitom k duplicitě poskytovaných činností. Za koordinaci spolupráce ve prospěch klienta s ostatními subjekty je odpovědný sociální pracovník služby/case manager.

Může jít například o tyto návazné služby a další formy podpory:

- sociální rehabilitaci,
- sociálně terapeutické dílny,
- odborné sociální poradenství,
- podporu samostatného bydlení,
- pracovní a aktivizační programy,
- dobrovolnickou podporu,
- *další dle individuálních potřeb.*

Dobrovolnická podpora může vhodně doplňovat podporu poskytovanou službou zejména v oblasti sociálních kontaktů, zapojení do komunity a trávení volného času, nenahrazuje však odbornou podporu sociální služby.

9.2 Přechody mezi službami

Přechod uživatele mezi službami vyžaduje včasné plánování, koordinaci a spolupráci mezi všemi zapojenými aktéry. K tomu přispívají například tyto nástroje a postupy:

- přechodové plány,
- adaptační pobyty,
- případová práce,
- spolupráce mezi službami.