



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský  
kraj



PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
v Moravskoslezském kraji

## **Model sociální služby**

### **Nízkoprahové denní centrum**



## 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

Nízkoprahové denní centrum je zařízením služeb sociální prevence, které je určeno osobám bez přístřeší. Jedná se jak o osoby, které nemají k dispozici zcela žádné zázemí/ přístřeší, tak osoby, které využívají dočasná, havarijní, či jinak nevyhovující řešení bydlení. Smyslem nízkoprahového denního centra je podpora osob skrze minimalizaci rizik plynoucích z života bez přístřeší a zároveň podpora při změně či zlepšení jejich nepříznivé sociální situace. Služba je poskytována v ambulantní a terénní formě.

### Typicky nepříznivé sociálních situací (NSS), na které služba reaguje:

- a) Obecným znakem nepříznivé sociální situace uživatele Nízkoprahového denního centra je absence bezpečného prostoru pro zajištění základních lidských potřeb (potřeba tepla, potřeba vody, potřeba příjmu potravy), pro osobní hygienu z důvodu ztráty bydlení, či nevhodné bydlení) a nedostatku finančních prostředků a kompetencí umožňujících si tento prostor zajistit a udržet prostřednictvím běžných zdrojů.  
Dalším znakem nepříznivé sociální situace je nebezpečí ohrožení jedince např. majetkovou, násilnou, mravnostní trestnou činností ... „v návaznosti na život na ulici“
- b) Služba dále reaguje na následující nejčastější nepříznivé sociální situace, které se ztrátou bezpečného prostoru pro naplnění základních životních potřeb souvisejí:
  - aktuální nedostupnost finančních zdrojů, nevyřízené sociální dávky, zadlužení, možná ztráta dokladů a dalších dokumentů nutných pro vyřízení dávek hmotné nouze,
  - zmatení ze ztráty bydlení/ domova/ soukromí,
  - zvýšená pravděpodobnost stát obětí drobných krádeží (např. spánek ve veřejném prostoru),
  - ztráta osobních dokladů vč. rodného listu – bydlení v nevyhovujících podmínkách - garážích, přístřešcích, sklepech, stanech a dalších místech, kde není možné vykonat osobní hygienu, připravit si běžné jídlo, zahřát se, či nabít si mobil atd.
  - nadužívání drog, či alkoholu a s tím spojený způsob života,
  - dlouhodobé setrvání v nepříznivé soc. situaci - nízká motivace ke změně, zvyk, obava z dalšího selhání při změně a řešení sociálně nepříznivé situace,
  - přidružené psychické onemocnění, špatný zdravotní stav znemožňující zaměstnání, absence volných kapacit ve vhodnějších pobytových službách sociální péče, anebo nedostatek komunitního bydlení,
  - osobní limity ztěžující návrat do společnosti (omezená mobilita a nedostatečná fyzická kondice, strach z relapsu, dlouhodobé setrvání v NSS), anebo limity vnější společnosti (nedostupnost dalších služeb, bydlení, práce).



## 2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

Potřeby uživatelů služby se velmi různí v závislosti na jejich nepříznivé sociální situaci. Je odbornou kompetencí a zodpovědností sociálních pracovníků služby zjišťovat individuální potřeby a hledat způsoby jejich přirozeného naplňování. V případě osob s nízkou motivací ke změně životního stylu jsou jejich potřeby orientovány na minimalizaci rizik plynoucích z jejich nepříznivé sociální situace.

### a. Materiální a fyziologické potřeby

- mít zázemí pro denní pobyt v neohrožujících podmínkách (zajištění sucha, tepla, bezpečí)
- mít prostor a prostředky pro vykonání denní osobní hygieny a fyziologických potřeb (sprcha, WC)
- mít možnost si připravit stravu
- mít prostor pro zotavení se, odpočinek.

### b. Sociální potřeby

- mít se na koho obrátit v případě nouze, potřeby, krize,
- být v kontaktu s pomáhající institucí a mít možnost doprovázení při řešení a změně nepříznivé situace,
- v odůvodněných případech mít doprovod na instituce, kde např. hrozí diskriminace a porušování lidských práv,

### c. Psychologické potřeby

- mít důvěru v lidské a odborné kompetence pracovníků sociální služby (důvěra, že chtějí a umí)
- mít neutrální prostor pro běžný mezilidský kontakt bez rizika zjevné šikany či agrese,
- být v mezilidském kontaktu s osobou nezatíženou podobným problémem,

### d. Existencionální a spirituální potřeby

- Mít podmínky a dostatek podnětů k zodpovězení otázek smyslu života, směřování, orientace se v hodnotové otázce „jaký život chci žít“.



### 3. Činnosti služby

Nízkoprahové denní centrum nabízí dle zákona o sociálních službách tyto základní činnosti:

- a. Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
  - Poskytnutí WC, umývadla, sprchy s teplou vodou s ohledem na zachování důstojnosti a soukromí osob.
  - Součástí služeb osobní hygieny je taktéž poskytnutí prostředků pro vykonání osobní hygieny, ručníků, toaletního papíru.
  - V rámci péče o tělo a hygienu poskytuje NDC zázemí pro zotavení a ochranu před deštěm, chladem a dalšími ohrožujícími podmínkami.
  - Zázemí pro osobní hygienu má být vhodné taktéž pro osoby imobilní, anebo pro osoby s kompenzačními pomůckami.
  - Fakultativní (nepovinné) služby v oblasti osobní hygieny: sociální šatník, praní prádla. Tyto služby mohou být za úhradu dle podmínek poskytovatele.
- b. Poskytnutí stravy, anebo podmínek pro přípravu stravy
  - Zajištění prostoru pro přípravu jednoduché stravy s možností tepelné úpravy pokrmů.
  - Zajištění pitného servisu (v zimním období zpravidla teplý čaj apod.).
  - V případě, že poskytovatel není schopen vytvořit zázemí pro individuální přípravu stravy, zajistí minimálně teplou vodu pro přípravu pokrmu v instantní formě.
- c. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí
  - Dopomoc při vyřizování osobních dokladů, rodných listů.
  - Poradenství v oblasti dávek hmotné nouze, důchodu a evidence na úřadu práce.
  - Podpora při hledání zaměstnání, vyhledávání a poskytnutí informace.
  - V odůvodněných případech poskytnutí doprovodu uživatele na úřad, k lékaři, k rodině apod.

Nedílnou součástí této odborné pomoci jsou taktéž činnosti podporující důvěru uživatele v lidské a odborné kompetence pracovníků a taktéž aktivity směřující k orientaci pracovníka v běžném životě uživatele – kontaktní práce.

Ve snaze o co největší zapojení uživatele při řešení jeho situace v oblasti hygieny a stravy se služba zaměřuje zejména na vytvoření podmínek a zázemí, které uživatel může využít. V oblasti pomoci při uplatňování práv a zájmu usiluje sociální služba o vytvoření profesionálního vztahu důvěry v lidské a odborné kompetence pracovníka na straně jedné a otevřeně komunikujícího a motivovaného uživatele na straně druhé.

Činnosti služby se definují v následujících oblastech:

#### **Formy a obsah přímé práce s klientem:**

Přímou práci s uživatelem realizuje a za ni zodpovídá primárně sociální pracovník. V případě jednodušších a praktických činností může pověřit výkonem přímé práce taktéž pracovníka v sociálních službách.



- Jednání se zájemcem o službu – realizuje sociální pracovník (SP), případně pracovník v sociálních službách (PSS) pod dohledem sociálního pracovníka.
- Uzavření smlouvy – zpravidla má ústní charakter s písemným záznamem na straně poskytovatele, může mít také písemnou formu obvykle na dobu cca 3 měsíců, dle dohody mezi poskytovatelem a uživatelem. V případě, že to jedna ze smluvních stran navrhne, smlouva musí být anonymní na straně uživatele, evidence je následně vedena pod kódem.
- Strukturovaný rozhovor s uživatelem – obvykle má poradenský charakter, definovanou potřebu na straně uživatele, konkrétně sjednané cíle a společný postup uživatele a pracovníka.
- Poskytnutí informace – zpřístupnění veřejně dostupné informace
  - písemná forma - letáčky, informační nástěnky o pracovních příležitostech apod.
  - ústní forma – zaměstnanec sděluje např. riziko ohledně blížící se zimy/předpovědi.
  - elektronická forma – poskytnutí PC pro zjištění informace prospěšné pro život uživatele (např. informace o ordinačních hodinách praktického lékaře, stažení formuláře pro dávky hmotné nouze apod.).
- Asistence (doprovod) uživatele na úřady a instituce, kde k tomuto doprovodu existuje opodstatněný důvod (např. absence kompetencí pro jednání s úřady, dezorientace).
- Podpůrné a doprovodné práce směřující k přímé práci s uživatelem – činnosti nutné k přípravě, záznamu i hodnocení průběhu přímé práce. Tyto činnosti se vždy vztahují k danému uživateli a ke konkrétní potřebě.

#### **Vymezení nepřímé práce:**

- vzdělávání zaměstnanců, supervize, metodická podpora, pracovní porady,
- provozní činnosti služby
- administrativní práce směřující k plánování, analýze, hodnocení služby, další podpůrné administrativní činnosti nutné pro chod sociální služby,
- monitoring lokalit, vyhledávání uživatelů (u terénní formy poskytování NDC),
- jednání s úřady a institucemi, které se netýká řešení konkrétní zakázky daného uživatele (např. setkání pracovní skupiny komunitního plánování)

Poměr přímé a nepřímé práce lze stanovit pouze v obecné rovině a se značnou rozdílností dle místních podmínek služby. V případě sociálních pracovníků se jedná o cca 60% přímé práce a 40% nepřímé práce. Jedná se pouze o orientační poměr.



#### 4. Optimální provozní doba

Provozní doba nízkoprahového zařízení má být stanovena tak, aby byla dostupná pro uživatele pro naplnění jejich výše uvedených potřeb. Při stanovení délky provozní doby je nutné přihlídnout ke skutečnosti, že se nejedná pouze o poskytování služby výlučně poradenského charakteru, ale že NDC vytváří taktéž denní zázemí pro osoby bez přístřeší.

Kritérium pro vymezení optimální provozní doby NDC je také snaha o to nenahrazovat touto službou celodenní pobyt např. ve spojení s noclehárnou apod.

Prodloužení provozní doby lze sjednat pouze individuálně na základě možnosti poskytovatele a v odůvodněných případech na straně uživatele (např. když je osoba bez přístřeší propuštěna z nemocnice na tzv. „domácí léčbu“ - za předem sjednaných podmínek a pravidel poskytovatele)

- a. Optimální provozní hodiny NDC: 8:00 – 15:00
- b. Provozní doba v týdnu: 5 dní v týdnu, obvykle pondělí-pátek.
- c. Poskytovatelé uplatňují dle svých možností a po dohodě se zadavatelem taktéž mimořádnou provozní dobu a to s ohledem povětrnostní podmínky v zimním období.

#### 5. Optimální personální zajištění služby

Personální zajištění služby se vždy odvíjí od místních podmínek konkrétní služby. Obvykle je ovlivněno případným souběhem s další sociální službou (např. noclehárna), provozní dobou a kapacitou zařízení. Pro níže uvedené parametry platí optimální varianta, kdy zařízení není sdíleno prostorově ani personálně s jinou sociální službou a je definováno dle níže uvedených parametrů kapacity. Některé provozní činnosti mohou zajišťovat dobrovolníci, případně pracovníci veřejně prospěšných prací.

##### Parametry kapacity pro optimální personální zajištění služby:

- okamžitá kapacita: 20 uživatelů
- optimální denní kapacita kontaktů: 30 (využití alespoň 1 služby z nabídky zařízení, případně nestrukturovaný kontaktní rozhovor v terénní formě služby)
- optimální denní kapacita intervencí: 10

##### Pracovníci přímé práce:

Sociální pracovník: 2 zaměstnanci, celkem 2,0 úvazky

- zodpovídají za jednání se zájemcem o sociální službu,
- uzavření smlouvy o poskytování sociální služby,
- zjišťování potřeb,
- sjednání společných cílů spolupráce,
- realizují individuální plánování,
- poskytují poradenství,



- dohlíží na pracovní postupy pracovníků v sociálních službách.

Pracovník v sociálních službách: 1 zaměstnanec, celkem 1,0 úvazek.

- Zajišťuje služby praktické pomoci v zařízení. Jedná se zejména o služby osobní hygieny, zajištění stravy. Pod dohledem sociálního pracovníka mohou zajišťovat úkony jednání se zájemcem, anebo dílčí naplňování individuálního plánu uživatele.

### **Pracovníci nepřímé práce:**

Vedoucí služby: 1 zaměstnanec, celkem 0,5 úvazku

Provozní zaměstnanec na údržbu úklid: 2 zaměstnanci, celkem 0,2 úvazku

Z výše uvedeného vyplývá, že poměr pracovníků (úvazků) v přímé a nepřímé práci je: 3 / 0,7 tj. 81% / 19%

## **6. Parametry kapacity ve službě**

**Úvazky přímé péče** – součet úvazků všech pracovníků přímé péče

### **Intervence**

- sociální práce s klientem, trvající obvykle 30 minut a více,
- jedná se o vnější zásah pracovníka v přímé péči do procesu změny životního stylu klienta/uživatele resp. zájemce o službu. Intervence se musí vždy vztahovat k řešení nepříznivé sociální situace klienta. Každá poskytnutá intervence je zaznamenána v osobní dokumentaci o klientovi (záznamy o průběhu poskytování sociální služby).
- má zpravidla charakter strukturovaného rozhovoru a směřuje ke zřetelnému cíli, který koresponduje s cíli služby a s dojednanými, individuálně naplánovanými osobními cíli uživatele.

**Kontakt** – jednání se zájemcem, které nemá intervenční charakter

**Průměrná denní návštěvnost** – jedná se o průměrný počet uživatelů ve službě za den.

**Počet klientů (počet smluv)** - je informativní kritérium vyjadřující počet klientů, který koresponduje s personální kapacitou služby a materiálně technickým zajištěním služby, resp. kapacitou zařízení, kde je služba poskytována. Počet klientů na jednoho pracovníka přímé péče je důležitým ukazatelem v kontextu stanovení kapacity služby a formy poskytování.

**Počet odmítnutých zájemců o službu** - slouží ke zjištění míry dostupnosti nebo naopak nedostupnosti služeb tohoto druhu





## 7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

Prvním krokem po definici minimálního standardu služby je definování a vyčíslení konkrétních potřeb uživatelů, kteří se v daném území nacházejí. Velmi obecně lze definovat, že služby nízkoprahového denního centra by měly být dostupné:

- V každém městě nad cca 25 tis obyvatel, zejména jedná-li se o města s vysokou fluktuací osob.
- Minimálně 4 dny v týdnu po minimální dobu 4 hodin denně.
- V těchto provozních hodinách musí být přítomni minimálně 2 zaměstnanci.
- Zařízení NDC musí být dostupné pěšky z centra města.
- Prostorové nároky na poskytování NDC: denní místnost, kancelář pro jednání s klientem, místo pro přípravu stravy (kuchyňka, či kuchyňský kout), místo pro osobní hygienu (sprcha, umývadlo, WC). Všechny prostory musí být bezbariérové.

## 8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

- Poskytnutí bezpečného prostoru pro zajištění základních lidských potřeb (potřeba krátkodobého přístřeší, potřeba tepla, potřeba vody, potřeba přijímat stravu ..)
- Minimalizace rizik spojených s „životem na ulici“: (úmrtí z důvodu umrznutí, ohrožení trestnou činností, šíření nemocí apod.)
- Snížení rizik spojených s aktuálním prožíváním velmi nepříznivých okolností spojených se sociálním vyloučením, které mohou mít dopady nejen na uživatele samotné, ale také na život komunity (pozn. většinové společnosti).
- Zlepšení klimatu a bezpečnosti v obci

Dílčí optimální výsledky:

- a. Navázání vzájemného profesionálního vztahu důvěry mezi pracovníkem a uživatelem.  
Orientace pracovníka v reálných potřebách uživatele.
- b. Nalezení vhodného bydlení/ubytování (zpočátku alespoň přenocování v noclehárně, přechod do azylového domu, případně jiných forem nájemního bydlení)
- c. Vyřešení dílčích obtíží
  - vyřízení osobních dokladů (např. OP, karta pojištěnce, rodný list ad.),
  - stabilizace zdravotního stavu (např. zprostředkování vyšetření u lékaře),
  - umožnění hygieny, upevnění hygienických návyků,
  - prohloubení dovedností a kompetencí při uplatňování svých práv a respekt k právům druhých.