



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský  
kraj



PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
v Moravskoslezském kraji

## **Model sociální služby Odlehčovací služba (terénní a ambulantní)**



## 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

**Pečující blízká osoba / rodina není na přechodnou dobu schopna zajistit péči o osobu vyžadující nepřetržitou péči druhé osoby.**

Jedná se například o:

- nepřítomnost pečujících, např. při odjezdu na dovolenou nebo únava při dlouhodobém pečování v domácnosti,
- zdravotní důvody pečující osoby,
- zařizování osobních záležitostí.

Primárně záleží na individuálním popisu nepříznivé sociální situace klientů, zda je účelné poskytovat pečovatelskou službu, osobní asistenci nebo odlehčovací službu. Odlehčovací služba ovšem vždy odlehčuje pečující osobě, aby se nadále mohla starat o osobu v nepříznivé sociální situaci, a ta tak mohla zůstat co nejdéle v domácím prostředí.

## 2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

Odlehčovací služba **primárně reaguje na potřeby pečujících osob**, a to prostřednictvím péče poskytované pečované osobě s cílem poskytnout pečující osobě prostor pro odpočinek a relaxaci, aby mohla nadále o blízkou osobu plnohodnotně pečovat.

**Potřeby klientů v odlehčovací službě je třeba dobře zmapovat s cílem zachovat zvyklosti v uspokojování potřeb klientů včetně jejich rituálů.** U těchto lidí je výrazná „zranitelnost“ v kontextu uspokojování potřeb. Mnohdy má člověk potřeby, které pracovníkům nemůže sdělit, to znamená, že je nemá. Podmínkou pro smysluplné zajištění potřeb každého klienta je cílený individuální přístup (nejde o formalitu danou zákonem) ve všech oblastech běžného života člověka, včetně podpory v rozhodování /rozhodování za klienta s respektem k jedinečnosti člověka a jeho právům. Při zjišťování potřeb klientů využívá poskytovatel všechny potřebné techniky včetně funkčního systému AAK (alternativní a augmentativní komunikace).

Odlehčovací služba krátkodobě zastupuje pečující osobu – nahrazuje její péči. „Cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek“. **Z čehož vyplývá, že se nejedná o dlouhodobý stav ve smyslu jednorázového nepřetržitého zastupování fyzické pečující osoby**, například po dobu 1 nebo 5 let apod.



### 3. Činnosti služby

Základní činnosti při poskytování odlehčovací služby se zajišťují v rozsahu těchto úkonů (viz Vyhláška č. 505/2006 Sb.):

**a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
3. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
4. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

**b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC,

**c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby,

**d) poskytnutí ubytování, jde-li o pobytovou formu služby:**

1. ubytování,
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

**e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

1. doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

**f) sociálně terapeutické činnosti:**

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

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

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,



#### **h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
2. podpora při zajištění chodu domácnosti.

Tyto činnosti má každá ze služeb specifikovány ve své jedinečné nabídce služeb, ve které je uveden vždy obsah jednotlivých úkonů, respektive to, co může klient služby v rámci každého úkonu dostat.

#### **Přímá a nepřímá práce s klientem**

##### **- Přímá práce s klientem**

- Přímá podpora klienta za jeho přítomnosti (*face to face*)
- Přímá práce ve prospěch klienta (*bez jeho přítomnosti face to face – např. telefonáty, mail apod.*)
- Administrativa spojená s poskytováním služby, záznamy IP, výměna případových informací mezi pracovníky apod.

##### **- Nepřímá práce – další činnosti související s poskytováním služby**

Jde o činnosti, které se netýkají přímé podpory uživatele, celkově ale souvisí s kvalitou poskytované služby (*např. porady týmů, týmová supervize, vzdělávání, práce na metodikách, statistické vykazování, psaní projektů apod.*). Obecně do nepřímé práce řadíme práci nutnou k zajištění chodu poskytování sociální služby, která se netýká přímé práce směřující ke klientovi a bezprostředního naplňování jeho individuálních potřeb.

**Přímá práce s klientem se v odlehčovací službě rovná cca 70 % celkového času (úvazku) pracovníků v přímé práci (záleží na výpočtu každé jednotlivé služby v závislosti na podmínkách jejího poskytování).** Zbytek kapacity, do 100 %, je stanoven pro nutnou administrativu dojezdy (zde se může údaj lišit – dle místa poskytování – horské oblasti X město apod.) operativní činnosti (tj. činnosti předem nenaplánované, nepředvídatelné), čas na předávání informací, vzdělávání, supervizi, dovolené apod.).

**Každá služba by měla mít svůj kapacitní výpočet, aby bylo zřejmé, jaká je její výkonová kapacita. Bez tohoto výpočtu nelze odmítnout klienta, dle ustanovení Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, z důvodu naplněné kapacity.**

**Odlehčovací služba, na rozdíl například od pečovatelské služby, má vyšší kapacitní výpočet přímé práce, a to vzhledem k faktu, že u odlehčovací služby je předpoklad vyšší časové dotace při poskytování péče jednomu klientovi.**



### **Základní sociální poradenství**

Základní sociální poradenství je poskytováno každou odlehčovací službou, je v kompetenci sociálního pracovníka a primárně je součástí jednání se zájemcem o službu.

Je realizováno v procesu poskytování služby, např. v rámci hodnocení naplňování osobních cílů klientů – vzhledem k charakteru služby obvykle v průběhu jejího ukončení.

Hodnocení je současně zaměřeno na naplnění cíle pečující osoby.

## **4. Optimální provozní doba**

### **24 hodin denně, 365 dní v roce**

Při sestavování každodenních harmonogramů je nutné zohlednit aktuální potřeby klientů.

Jedná se o garanci, že v tomto čase je poskytovatel schopen zajistit službu v časovém rozsahu, který je stanoven individuálními plány klientů.

## **5. Optimální personální zajištění služby**

Profese, které službu zajišťují:

- Pracovník v sociálních službách – pečovatel
- Sociální pracovník - je odpovědný za vedení případového procesu u klienta, tj. za vyjednání služby, nastavení individuálního plánu, včetně přehodnocování poskytování služeb, zda se naplňují cíle stanovené z individuálních potřeb, plynoucích z nepříznivé sociální situace. Zároveň sociální pracovník metodicky vede pracovníky v přímé práci.

### **Management poskytovatele**

Poskytovatel odlehčovací služby musí mít zdatný management, který stanovuje strategii organizace, jedná se zainteresovanými stranami, tvoří její kulturu, image a řídí chod služby, včetně finančních záležitostí – je odpovědný za plnění požadavků externích zainteresovaných stran (MPSV, kraj, obec atd.).

Potřeby klientů a s tím spojená plánovaná časová dotace je velká proměnná v procesu realizované služby. Úspěšný chod služby osobní asistence pak závisí na výborné koordinaci a managementu služby.

Optimální personální zajištění vychází z analýz individuálních plánů klientů, které obsahují mimo jiné i údaj vyjadřující odhad času spotřebovaného k zajištění daného úkonu, respektive čas, který je potřebný k zajištění potřeb klienta.

Kapacita služby je dána časem v čase, nikoliv v osobách. Pokud je tato časová kapacita naplněna, nelze službu poskytnout. Suma „stanovené časové dotace klientů“ dává údaj o tom, kolik času potřebuje poskytovatel asistenční služby k zajištění saturace potřeb vyplývajících z nepříznivých situací svých klientů.



### Počet pečovatелů

Lze stanovit pouze v případě, že by na jednoho klienta osobní asistence bylo počítáno přesně 5,6 hodin přímé práce (0,7 % úvazku). V tomto případě by bylo možné stanovit 1 pracovník – 1 klient.

### Poměr pracovníků v přímé práci /nepřímé práci

Všeobecně uváděný poměr pracovníků v přímé práci /nepřímé práci: nepřesahuje 70 % pracovníků v přímé práci / 30 % pracovníků v nepřímé práci.

Poměr pracovníků je ovlivněn organizační strukturou poskytovatele, formou právního statutu poskytovatele (např. poskytovatel jako organizační složka obecního – městského úřadu / příspěvková organizace).

## 6. Parametry kapacity

Parametrem pro stanovení kapacity přímé práce **je počet plánovaných hodin přímé práce** (hodiny přímé práce asistentů a sociálních pracovníků v dané službě - kolik pracovních úvazků služba má, tolik poměrného času může klientům věnovat).

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

## 8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

- Klient služby co nejdéle žijící v přirozeném domácím prostředí
- Člověk se zdravotním postižením či chronickým onemocněním začleněný do běžných vzdělávacích a pracovních procesů
- Zmírnění tlaku na využití pobytové péčové služby.