

# VYUŽITÍ KAPACIT ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELŮ POBYTOVÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB Z HLEDISKA ŘEŠENÍ POTŘEB JEJICH UŽIVATELŮ

---

## SOCIÁLNÍ SLUŽBY DOMY NA PŮL CESTY

**ZPRACOVATEL: QQT, S.R.O.**

Řešitel projektu: PhDr. Jakub Čtvrtník, MBA

Hlavní realizační tým: Mgr. Ilona Čtvrtníková, Mgr. Helena Marková, JUDr. Tatiana Kašlíková, Mgr. Martina Zimmermannová, Mgr. Jiřina Kafková, PhDr. Ladě Furmaníková, Mgr. Šárka Káňová, Mgr. Karolína Harries, Mgr. Martina Ludvíková, Mgr. Ferdinand Raditsch, Mgr. Kamil Kunc, Mgr. at Ing. Matěj Lejsal, PhDr. Jiří Šafr, Ph.D.

**S FINANČNÍ PODPOROU TECHNOLOGICKÉ AGENTURY ČR**

**ČÍSLO PROJEKTU: TB04MPSV001**

<b>Vstupní informace.....</b>	<b>2</b>
<b>Část A – Východiska – Závěry z provedeného dotazníkového šetření – domy na půl cesty .....</b>	<b>6</b>
1. Informace o výzkumu.....	7
2. Analýza přijímacích procedur poskytovatelů sociálních služeb z hlediska způsobu vyhodnocování míry a formy poskytování potřebné péče .....	9
3. Analýza metody individuálního plánování ve vztahu k řešení potřeb .....	13
4. Využití kapacit ve vztahu k řešení potřeb péče, podpory a bydlení uživatelů .....	18
<b>Část B – Metodický postup pro přijímání žadatelů do pobytové služby dům na půl cesty.....</b>	<b>20</b>
1. Vstupní informace a teoretická východiska pro zpracování a použití metodiky .....	21
1.1 Nejčastější překážky kvalitního a efektivního poskytování služby ve fázi jednání se zájemcem o službu .....	21
1.2 Teoretická východiska pro zpracování metodiky .....	22
2. Metodický postup pro přijímání žadatelů do domů na půl cesty .....	28
2.1 Zveřejnění informací o možnostech a podmínkách poskytování služby .....	28
2.2 Průběh jednání se zájemcem o službu .....	30
<b>Část C - Metodický postup pro standardizované zjišťování .....</b>	<b>38</b>
<b>potřeb u žadatelů o pobytovou sociální službu dům na půl cesty .....</b>	<b>38</b>
1. Vstupní informace a teoretická východiska pro zpracování a použití metodiky .....	39
1.1 Nejčastější překážky kvalitního a efektivního poskytování služby ve fázi zjišťování potřeb 39	
1.2 Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění .....	39
1.3 Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Obsah standardů kvality sociálních služeb.....	42
2. Metodický postup pro standardizované zjišťování potřeb žadatelů o službu dům na půl cesty 43	
2.1 Stanovení pravidel pro zjišťování potřeb .....	43
2.1 Postup zjišťování potřeb .....	44
<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>51</b>
<b>Seznam použitých zkratk .....</b>	<b>52</b>

# VSTUPNÍ INFORMACE

---

Aplikovaný výzkum byl realizován pomocí činností: studium dostupných zdrojů, expertní setkání, Focus groups a realizací rozsáhlého dotazníkové šetření.

Dotazníkové šetření probíhalo v březnu 2016 formou on-line vyplňování strukturovaného formuláře dle jednotlivých druhů sociálních služeb v dílčích případech s odlišením cílové skupiny.

Otázky v online dotazníku vycházely z expertního zjištění a z podkladů, které byly shromážděny při realizaci fokusních skupin s poskytovateli vybraných sociálních služeb v listopadu předešlého roku. Byly použity otázky uzavřené, polootevřené i otevřené. U většiny otázek byl vymezen prostor pro případné komentáře.

Samotné dotazníky vznikly pro tyto druhy zkoumaných sociálních služeb: sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče, azylové domy pro jednotlivce, azylové domy pro matky s dětmi, domy na půl cesty, domovy se zvláštním režimem – pro osoby s demencí a osoby s chronickým duševním onemocněním nebo závislostí na návykových látkách, chráněné bydlení, domovy pro osoby se zdravotním postižením (DOZP).

Prvotně byly vytvořeny dva samostatné dotazníky pro domovy pro osoby se zdravotním postižením pro dospělé nad 18 let a pro děti do 18 let. Na základě informací z dat Výkaz poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR za rok 2014 bylo zjištěno, že poskytovatelé tohoto druhu služeb poskytují služby všem věkovým kategoriím. Na základě této skutečnosti došlo ke sloučení dotazníků a vytvoření jednoho společného dotazníku.

Všechny dotazníky byly vytvořeny dle klíčových oblastí výzkumu, tj. byly členěny do oblastí 1 – 4, konkrétně:

- Základní data obsahující kapacitu služby, aktuální počet uživatelů a jejich věkové zastoupení,
- Analýza přijímacích procedur poskytovatelů sociálních služeb z hlediska způsobu vyhodnocování míry a formy poskytování potřebné péče,
- Analýza metody individuálního plánování ve vztahu k řešení potřeb,
- Využití kapacit ve vztahu k řešení potřeb péče, podpory a bydlení uživatelů.

Elektronicky byly osloveny všechny registrované sociální služby dle poskytnutého adresáře poskytovatelů sociálních služeb od Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Každé službě byl poslán emailem elektronický link, kde byl k dispozici on-line dotazník poskytovaného druhu sociální služby a zároveň pokyny k jeho vyplnění. Přílohou zasílaných emailů byla také žádost a pověření MPSV ČR k realizaci výzkumu. Tento dopis byl také dostupný v úvodním slově při spuštění odkazu u všech zkoumaných pobytových služeb.

Všechny služby byly osloveny a následně elektronicky urgovány ve dvou kolech a to v období více než dvou týdnů. Vyplňování dotazníků tak probíhalo celý měsíc březen a bylo na základě vysokého zájmu poskytovatelů časově prodlouženo.

Níže uvedená tabulka uvádí počet obeslaných poskytovatelů (elektronických adres), návratnost vyplněných dotazníků a také využitelné zdroje.

	Obesláno	Návratnost/využitelné zdroje	V % návratnost/využitelné zdroje
<b>Azylové domy pro jednotlivce</b>	<b>227</b>	<b>Celkem 140/132</b> - z toho 84/80 ADMD - z toho 56/52 ADJ	<b>62/58 %</b> - z toho 37/35 % ADMD - z toho 25/23 % ADJ
<b>Azylové domy pro matky s dětmi</b>			
<b>Domovy se zvláštním režimem – osoby s chronickým duševním onemocněním nebo závislostí na návykových látkách</b>	<b>294</b>	<b>Celkem 154/133</b> - z toho 30/23 osoby s chronickým duševním onemocněním - z toho 124/110 osoby s demencí	<b>52/45 %</b> - z toho 10/8 % osoby s chronickým dušením onemocnění - z toho 42/37 % osoby s demencí
<b>Domovy se zvláštním režimem – osoby s demencí</b>			
<b>Domovy pro seniory</b>	<b>505</b>	<b>279/261</b>	<b>55/52 %</b>
<b>Domy na půl cesty</b>	<b>35</b>	<b>22/19</b>	<b>63/54 %</b>
<b>Chráněné bydlení</b>	<b>200</b>	<b>121/106</b>	<b>58/53 %</b>
<b>Domovy pro osoby se zdravotním postižením</b>	<b>207</b>	<b>115/100</b>	<b>56/48 %</b>
<b>Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče</b>	<b>119</b>	<b>68/56</b>	<b>57/47 %</b>
<b>Celkem</b>	<b>1587</b>	<b>899/807</b>	<b>57/51 %</b>

Tabulka č 1 - Počet obeslaných poskytovatelů pobytových sociálních služeb a návratnost dotazníkového šetření.

Podporu v dotazníkovém šetření nám také poskytly oslovené kraje, které obeslaly příslušné sociální služby s žádostí o spolupráci.

Během spuštění dotazníkového šetření jsme byli několika poskytovateli osloveni s dotazy převážně technického směru.

Poskytovatelé velice oceňovali zaměření výzkumu, nicméně si také nejvíce stěžovali na časovou náročnost vyplňování. Někteří poskytovatelé domovů pro seniory a azylových domu chtěli dotazník využít i jako zpětnou vazbu pro svou organizaci, zaměřit se na zjištěné nedostatky, využít ho v rámci školení svých zaměstnanců atd.

Zpětné reakce potvrzují aktuálnost řešených témat a návratnost dotazníků přes 50 % ukazuje na vysokou vypovídací hodnotu výzkumu.

S ohledem na různá pojetí jednání se zájemcem o službu resp. sociálního šetření a individuálního plánování sociálních služeb a variabilitu výkladů obou procesů jsme zároveň požádali poskytovatele o poskytnutí anonymizovaných materiálů k jednomu uživateli služby. Jednalo se o záznam ze sociálního šetření, resp. zjišťování potřeb a individuální plán. Na základě dodaných materiálů, byla provedena analýza materiálů.

Níže uvedená tabulka uvádí počet služeb, které nám poskytly dokumenty a jejich počet.

	Počet služeb, které poskytly dokumenty	Počet poskytnutých dokumentů
Azylové domy pro jednotlivce	33	122
Azylové domy pro matky s dětmi	23	42
Domovy se zvláštním režimem – osoby s chronickým duševním onemocněním nebo závislostí na návykových látkách	10	19
Domovy se zvláštním režimem – osoby s demencí	35	121
Domovy pro seniory	112	544
Domy na půl cesty	9	26
Chráněné bydlení	32	114
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	33	200
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče	6	53
<b>Celkem</b>	<b>293</b>	<b>1241</b>

Tabulka č. 2: Počet poskytnutých dokumentů.

Veškerá data získaná z online dotazníků byla zpracovávána anonymně.

# **ČÁST A – VÝCHODISKA – ZÁVĚRY Z PROVEDENÉHO DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ – DOMY NA PŮL CESTY**

---

## 1. Informace o výzkumu

---

Poskytovatelé sociálních služeb poskytovaných v domech na půl cesty byli osloveni a požádáni o spolupráci při vyplňování dotazníku. Vyplňování elektronických dotazníků probíhalo v průběhu měsíce března roku 2016. Počet obeslaných poskytovatelů (elektronických adres) a také návratnost vyplněných dotazníků je uvedena v předchozí části. Dotazník je obsahem samostatné přílohy.

### Obecné informace

Na území České republiky bylo v roce 2014 registrováno k sociální službě domy na půl cesty dle § 58 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách 35 domů, k 31. 5. 2016 pak 36 domů. Online dotazník byl odeslán na všechny registrované služby.

Z celkového počtu 35 odeslaných dotazníků se nám vrátilo 22 vyplněných dotazníků. Návratnost byla 63 %.

Do vyhodnocení dotazníku jsme u služby domy na půl cesty zařadili 19 dotazníků, které byly vyplněny celé či z větší části. 3 dotazníky jsme pro velmi malý počet odpovědí vyloučili.

*Poznámka: Pro srovnání dat z online dotazníků uvádíme také kvantitativní data, která jsme získali z Výkazu o sociálních službách MPSV za rok 2014.*

### Kapacita a reprezentativnost zkoumaného vzorku

Do výzkumu se zapojilo 22 domů na půl cesty. Z celkového počtu odevzdaných dotazníků bylo do vyhodnocení zařazeno 19 dotazníků poskytovatelů domů na půl cesty. Jedná se tedy o zapojení 53 % domů na půl cesty v ČR vedených v Registru poskytovatelů sociálních služeb ke dni 31. 5. 2016.

Z výzkumných zjištění vyplývá, že celková kapacita domů na půl cesty, které vyplnily dotazník, je 205 lůžek, což odpovídá 56 % celkové kapacity, kterou poskytovatelé uváděli ve Výkaze o sociálních službách MPSV ČR za rok 2014.

Dále lze konstatovat, že na základě zjištěných údajů z dotazníkového šetření je:

- průměrná kapacita domů na půl cesty 11 lůžek;
- rozptyl kapacity 4 až 22 lůžek.

Podle Výkazu sociálních služeb MPSV ČR za rok 2014 činí průměrná kapacita také 11 lůžek.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že rozptyl kapacity domů na půl cesty je v rozmezí 4 – 22 lůžek. Přičemž uváděný rozptyl ve Výkazu sociálních služeb MPSV ČR za rok 2014 činí 2 – 27 lůžek. Je tedy zřejmé, že dotazníkového šetření se neúčastnily služby s nevyšší a nejmenší kapacitou lůžek.

Dle údajů z dotazníkového šetření má:

- 11 % respondentů služeb kapacitu do 5 lůžek;
- 42 % respondentů kapacitu 6 – 10 lůžek;
- 37 % respondentů má kapacitu 11 – 15 lůžek;
- 5 % respondentů má kapacitu 16 – 20 lůžek;
- 5 % respondentů má kapacitu nad 21 lůžek.

Z uvedených zdrojů (dotazníkové šetření, Výkaz MPSV) vyplývá, že nejvíce obvyklým domem na půl cesty je služba s kapacitou 6 – 10 lůžek, nezanedbatelné je také zastoupení služeb s kapacitou 11 – 15 lůžek.



Dle Výkazu MPSV za rok 2014 největším počtem služeb DPC disponoval shodně Moravskoslezský kraj a Hlavní město Praha s počtem 5 zařízení, následoval Pardubický kraj s počtem 4 služeb. Nejméně zařízení sociální služby DPC bylo shodně v Královéhradeckém, Libereckém, Olomouckém, Plzeňském a kraji Vysočina – shodně 1 poskytovatel. Je patrné, že v každém kraji ČR se nachází alespoň jedno zařízení služby DPC. Poskytovatelé s nejvyšší kapacitou (nad 20 lůžek) se nacházejí v Moravskoslezském kraji (1 poskytovatel – 24 lůžek), Karlovarském (1 poskytovatel – 22 lůžek) a Zlínském kraji (1 poskytovatel – 27 lůžek).

Největším počtem lůžek disponují v Moravskoslezském kraji (74 lůžek), v Pardubickém (44 lůžek), v Hlavním městě Praze (43 lůžek) a Pardubickém (43 lůžek). Naproti tomu nejmenší počet lůžek mají v kraji Vysočina (8 lůžek), v Plzeňském (8 lůžek) a Jihočeském kraji (9 lůžek).

### ➤ **Průměrný počet volných míst na jeden dům na půl cesty činí 5 lůžek (březen 2016).**

Ze získaných dat, lze konstatovat, že ke dni vyplnění dotazníků bylo:

- 117 osob – celkový aktuální počet uživatelů služby domů na půl cesty (březen 2016) – kapacita je tedy využita na 57 %. Průměrná doba poskytování služby činí 9 měsíců;
- 88 volných lůžek – celkový počet volných lůžek (březen 2016).

Počet volných lůžek v domech na půl cesty, které se účastnily dotazníkového šetření, činí 88 lůžek, tj. 43 %. Při 56 % zastoupení DPC v dotazníkovém šetření lze předpokládat, že počet neobsazených lůžek v ČR ve službě DPC pravděpodobně činí 157.

### ➤ **Věk osob v domech na půl cesty**

Ze získaných dat z dotazníkového šetření, lze konstatovat, že:

- 15 % osob ve věku mladší 18 let,
- 54 % osob ve věku 18 - 22 let,
- 31 % osob ve věku 23 - 26 let,
- 1 % osob ve věku starší 26 let.

*Pozn. 2 poskytovatelé uvedli, že mají ubytovaných 7 uživatelů pod 18 let.*

Největší kategorií dospělých osob, které je poskytována služba DPC, jsou osoby ve věku 18 – 22 let (54 %), k další početné skupině patří osoby ve věku 23 – 26 let (31 %).

Věkové rozložení získané z dotazníkového šetření je s Výkazem o sociálních službách MPSV za rok 2014 v odchylce 2 – 4 % u každé věkové kategorie.

Pohlaví (dle Výkazu MPSV ČR):

- 66 % muži (513 uživatelů),
- 34 % ženy (259 ubytovaných).

## **2. Analýza přijímacích procedur poskytovatelů sociálních služeb z hlediska způsobu vyhodnocování míry a formy poskytování potřebné péče**

---

### **Nástroj pro posouzení nepříznivé sociální situace**

Nástroj pro posouzení nepříznivé sociální situace:

- 68 % respondentů uvedlo, že při posouzení nepříznivé sociální situace využívá určitý pomocný nástroj pro posuzování nepříznivé sociální situace. Z toho:
  - 53 % respondentů vychází z činností ze zákona pro posouzení nepříznivé sociální situace;
  - 21 % respondentů využívá Regionální kartu sociálních služeb kraje;
  - 21% respondentů považuje za určující východisko pro strukturu posuzování nepříznivé sociální situace informační systém;
  - 11 % respondentů uvedlo, že používá nástroj, který jim doporučil OSPOD či dotazník ověření potřebnosti;
- 32 % respondentů uvedlo, že nepoužívá žádný nástroj, pevnou strukturu, pravidlo.

Uvedené údaje naznačují, že poskytovatelé, kteří odpověděli, pocítují potřebu posuzování nepříznivé sociální situace při jednání se zájemcem o službu sjednotit, dát mu pevná pravidla nebo si alespoň vytvořit pomocné vodítko.

Z odpovědí týkajících se charakteru nástroje, který je pro posouzení nepříznivé sociální situace používán, vyplývá interpretace, že v této otázce není zavedená jednotná praxe. Poskytovatelé se snaží vycházet z dostupných vodítek a materiálů, především pak z činností ze zákona. Někteří poskytovatelé nemají nástroj zavedený vůbec.

### **Evidence odmítnutých žadatelů (březen 2016)**

Z dat získaných od respondentů vyplývá, že ke dni vyplnění dotazníků bylo:

- 16 osob bylo odmítnuto (odpověď vyplnilo 19 poskytovatelů);
- průměrný počet osob na 1 službu činil 0,84 osob;
- 0 – 5 je rozptyl v počtu odmítnutých osob v jednotlivých službách.

Respondenti uvádějí, že ke dni vyplnění dotazníku, vedou v evidenci žadatelů celkově 16 žadatelů, průměrně na jedno zařízení se jedná o 0,84 žadatelů. Rozptyl odmítnutých osob – nejmenším počtem odmítnutých žadatelů v evidenci byl 0 a nejvyšší 5 odmítnutých žadatelů.

Z komentářů vyplynulo, že někteří poskytovatelé vedou zájemce o službu ve své evidenci cca 1 měsíc. V případě, že zájemce neprokáže v tomto období zájem, je řízení ukončeno.

## Charakteristika uživatelů (březen 2016)

Ze získaných dat od respondentů vyplývá, že:

- 32 % uživatelů nepřišlo přímo z ústavní péče, ale mají za sebou přímou zkušenost s pobytem v ústavní péči (např. po odchodu z dětského domova žili bez podpory, dokud nespotřebovali našetřené peníze);
- 21 % uživatelů jsou z nefunkčních rodin;
- 11 % uživatelů přicházejí přímo z dětských domovů;
- 10 % uživatelů přicházejí přímo z výchovných ústavů;
- 7 % uživatelů jsou osoby z ulice;
- 4 % uživatelů přicházejí z výkonu trestu odnětí svobody;
- 4 % uživatelů přicházejí z pěstounské péče;
- 1 % uživatelů přichází přímo z domovů pro osoby se zdravotním postižením;
- 11 % uživatelů jsou osoby, které přicházejí:
  - z terapeutické komunity,
  - z komerčních ubytoven,
  - z ZDVOP,
  - z jiného domu na půl cesty,
  - utíkají před domácím násilím,
  - z jiné pobytové služby.

V dotazníkovém šetření, stejně tak během rozhovoru s poskytovateli v rámci fokusních skupin vyplynulo, že největším počtem uživatelů služeb jsou mladí lidé, kteří mají za sebou zkušenost s některou formou ústavní péče, ze které odešli, aby žili stejný život jako jejich vrstevníci v přirozeném prostředí. Po odchodu z ústavní péče však nezvládli žít samostatný život a potřebují využít sociální službu, která jim pomůže zvládnout tuto situaci. Druhým největším počtem jsou dále osoby, které přicházejí z nefunkčních rodin. V tomto případě se však nejedná dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách o cílovou skupinu této sociální služby, přesto, že se v praxi ukazuje (rozhovory s poskytovateli při fokusních skupinách), že tato cílová skupina je velmi ohrožená a sociální služba domy na půl cesty jim pomáhá nastavit řád a pevnou strukturu dne.

Mezi uživateli DPC jsou zastoupeny:

- 18 % osob s projevy psychiatrického onemocnění – v odborné péči psychiatra;
- 8 % osob s projevy psychiatrického onemocnění – bez odborné péče;
- 6 % osob závislých na návykových látkách nebo závislé na hraní hazardních her – v ambulantní léčbě závislostí;
- 6 % osob s mentálním postižením;
- 5 % osob závislých na návykových látkách nebo závislé na hraní hazardních her – bez odborné péče v oblasti závislostí.

Z dotazníkového šetření je patrné, že 37 % uživatelů má projevy psychiatrického onemocnění či jsou závislí na návykových látkách. Poskytovatelé v dotazníkovém šetření a při fokusních skupinách zmiňovali nárůst uživatelů s psychiatrickými obtížemi, se kterými je velmi obtížná spolupráce a kterým se nedaří najít odborný lékař. Z dotazníkového šetření je patrné, že sami poskytovatelé (27 % respondentů) označili za nedostatečnou spolupráci s psychiatry, s psychology a praktickými lékaři.

## Vyjednávání poskytnutí pomoci

Respondenti uvádějí, že poprvé vyjednávají s osobou konkrétní podobu poskytované pomoci a podpory:

- v 58 % při jednání se zájemcem;
- v 21 % při uzavření smlouvy;
- v 16 % při vstupu uživatele do služby;
- v 5 % uvedlo jiný typ odpovědi, než bylo na výběr;
- v 0 % po skončení adaptačního období.

Skutečnost, že 58 % respondentů označilo, že vyjednávají způsob podpory a pomoci již při jednání se zájemcem, ukazuje na zkvalitňování procesu jednání se zájemcem o službu, a to i v souvislosti s naplňováním Kritéria 4c Standardů kvality sociálních služeb.

## Doba pobytu v domě na půl cesty

Z dat získaných od respondentů vyplývá, že průměrná doba poskytování služby v DPC je 9 měsíců.

- 32 % uživatelů využívá službu DPC mezi 2 – 4 měsíci.
- 37 % uživatelů využívá službu DPC na dobu 5 – 7 měsíců.
- 11 % uživatelů využívá službu DPC dobu 8 – 10 měsíců.
- 5 % uživatelů využívá službu déle než 1 rok (12 – 16 měsíců).

## Smlouva na dobu určitou při vstupu do služby

Všichni respondenti, kteří na tuto otázku odpověděli (100 % respondentů), uzavírají smlouvu na dobu určitou, a to zpravidla na dobu 7 měsíců.

Poskytovatelé uvedli, že uzavírají prvotní smlouvu zprvu na kratší období – v průměru na 7 měsíců. Po této době smlouvu poskytovatelé prodlužují, a to na základě stanovených podmínek (11 % respondentů nemají stanovené podmínky prodlužování smlouvy):

- aktivita uživatelů na změně své situace – plnění úkolů vyplývajících z individuálního plánu;
- dodržování pravidel a podmínek poskytování služby, včetně včasných úhrad za bydlení, dodržování domácího řádu;
- trvání studia;
- brzká návaznost bydlení a práce;
- zhoršení zdravotního stavu.

Poskytovatelé následně smlouvu prodlužují, a to nejčastěji na maximální dobu 12 měsíců (67 % respondentů). 1 poskytovatel má stanovenou maximální dobu poskytování služby na 18, resp. 30 měsíců, 2 poskytovatelé pak na 24 měsíců. 7 poskytovatelů nemá stanovenou maximální dobu poskytování sociální služby.

Z připojených komentářů je také patrné, že poskytovatelé při prodlužování smlouvy zohledňují zjištěné potřeby uživatele služby. Smlouvu prodlužují na základě potřeb uživatele, zejména pak při trvajícím studiu. Někteří poskytovatelé prodlužují smlouvu každý měsíc.

## **Zkušenost uživatelů s pobytovou službou během svého života**

Dle poskytovatelů (100 % respondentů), kteří se zúčastnili dotazníkového šetření, mělo během života nejvíce uživatelů zkušenost v:

- 37 % s dětským domovem;
- 18 % s domem na půl cesty;
- 17 % s výchovným ústavem pro děti a mládež;
- 9 % s azylovým domem pro jednotlivce;
- 6 % se zařízením pro výkon trestu odnětí svobody;
- 3 % s azylovým domem pro matky s dětmi;
- 10 % zkušenost s jinou pobytovou službou: s psychiatrickou léčebnou a se zařízením vyžadující okamžitou pomoc.

Z dotazníkového šetření dále vyplynulo, že zkušenosti s pobytovou službou/zařízením v roce 2015 mělo 178 uživatelů služby.

Nejčastější posloupnosti zkušeností s pobytovými službami uváděli respondenti:

- dětský domov – dům na půl cesty;
- výchovný ústav – dům na půl cesty;
- dětský domov – výchovný ústav – zařízení pro výkon trestu odnětí svobody – dům na půl cesty;
- výchovný ústav – dětský domov – ubytovna – léčba závislostí – dům na půl cesty.

Z připojených komentářů od poskytovatelů vyplynulo, že velký počet uživatelů nepřichází přímo z ústavní péče, ale mají ve své minulosti ústavní péči. Uživatelé často přicházejí až po neúspěšném pokusu žít samostatný život. Dále poskytovatelé uvedli, že dle jejich zkušenosti roste počet uživatelů, kteří přicházejí rovnou z psychiatrické nemocnice nebo s ní mají zkušenost.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že 12,5 % uživatelů (33) odešlo během roku 2015 do jiné pobytové služby, a to zejména z těchto důvodů:

- nedostatečný příjem pro úhradu nákladu spojených s přechodem do nájemního bydlení (6 %);
- nedostupnost sociálního bydlení (4 %);
- neochota pronajímatelů pronajmát byt z důvodu etnické příslušnosti (1 %);
- neochota pronajímatelů přijímat uživatele z domu na půl cesty (1 %);
- jiné – návrat zpět do výchovného ústavu, odchod do terapeutické komunity (1 %).

### 3. Analýza metody individuálního plánování ve vztahu k řešení potřeb

---

Z dat získaných od respondentů lze konstatovat, že:

- 21 % respondentů uvedlo, že první individuální plán průběhu služby vytváří s uživatelem ještě před nástupem do služby;
- 32 % respondentů uvedlo, že první individuální plán vytvářejí v den nástupu uživatele do služby;
- 26 % respondentů uvedlo, že první individuální plán se vytváří až po skončení adaptačního období, které trvá nejčastěji 7 dnů až 1 měsíc;
- 16 % respondentů uvedlo, že individuální plán vytváří až v průběhu poskytování služby, nejdéle však do rozmezí 14 dnů až 1 měsíce.

Z uvedeného vyplývá, že praxe poskytovatelů v oblasti vyjednávání a nastavování průběhu služby se u jednotlivých služeb velmi liší. Někteří poskytovatelé projednávají průběh poskytování služby již před nástupem žadatele do služby, někteří tvoří první verzi plánu až po 1 měsíci poskytování služby.

Tento aspekt se odráží i v plnění kritéria 4c Standardů kvality sociálních služeb, které říká: „Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.“

#### Tvorba individuálního plánu

Z dat získaných od respondentů lze konstatovat, že první individuální plán vytváří:

- v 95 % sociální pracovník;
- v 5 % pracovník v sociálních službách.

U 95 % respondentů vytváří individuální plán sociální pracovník, v 5 % (1 poskytovatel) vytváří individuální plán pracovník v sociálních. Jeden z poskytovatelů uvedl, že individuální plán vytváří klíčový pracovník (tzv. průvodce) spolu s klientem.

Tvorba prvního individuálního plánu by měla vést k nastavení poskytování služby včetně poskytnutí sociálního poradenství s cílem posílit vlastní soběstačnost a samostatnost osoby. Jedná se tedy o odbornou činnost, která je klíčová s ohledem na schopnost řešení nepříznivé sociální situace osoby s podporou dané služby.

#### Zaměření individuálního plánu

Při tvorbě individuálního plánu všichni respondenti uvedli možnost, že vycházejí z přání a uživatelem formulovaných požadavků (zakázky), dále 95 % respondentů uvedlo, že zároveň vycházejí ze zjištěných potřeb uživatele ve všech oblastech běžného života.

V této otázce mohli poskytovatelé přiřadit i více možností. Je zřejmé, že je poskytovatelé při sestavování individuálního plánu vycházejí z kombinace formulovaných přání uživatele a také ze zjištěných potřeb. Podle počtu odpovědí, však upřednostňují přání a požadavky uživatele. Z připojených komentářů vyplývá, že někteří poskytovatelé při sestavování individuálního plánu také vycházejí z podnětů a inspirací pracovníků.

Individuální plán dle odpovědí poskytovatelů obsahuje:

- u 47,5 % respondentů jednotlivá přání uživatele a způsob jejich naplnění;

- u 47,5 % respondentů zjištěné potřeby uživatele a vyjednaný způsob podpory služby;
- u 5 % respondentů výčet poskytovaných činností/úkonů.

Téměř polovina respondentů uvedla (47,5 %), že individuální plán nejčastěji obsahuje zjištěné potřeby uživatele a vyjednaný způsob podpory. Druhá polovina respondentů uvedla (47,5 %), že individuální plán nejčastěji obsahuje jednotlivá přání uživatele a způsob jejich naplnění. Pouze jeden poskytovatel uvedl, že individuální plán obsahuje výčet poskytovaných činností/úkonů.

Toto tvrzení se však nepotvrdilo při kvalitativním hodnocení přiložených dokumentů, ze kterých je patrné, že obsahem individuálního plánu nejsou zjištěné potřeby, resp. že potřeby, které uvádějí v individuálních plánech, neodpovídají potřebám z popisu nepříznivé sociální situace.

## **Zaznamenávání rozsahu podpory**

Celkově 40 % respondentů označilo více než jednu odpověď.

- 42 % respondentů zaznamenává rozsah podpory jako konkrétní popis způsobu podpory při daném úkonu/činnosti.
- 42 % respondentů využívá k rozlišení rozsahu podpory označení podpořit / provést.
- 32 % respondentů využívá označení rozsahu podpory způsobem bez podpory / připomenutí / dohled / slovní doprovod / částečná fyzická podpora (např. doprovod) / provádí.
- 32 % respondentů uvedlo, že využívá rozlišení rozsahu podpory – zvládá uživatel samostatně / zvládá s podporou / nezvládá – provádí pracovník za/místo uživatele.
- 16 % respondentů uvedlo jinou odpověď při zaznamenávání potřebného rozsahu podpory (regionální kartu sociálních služeb, ověření výkonu uživatele, popis je zcela individuální a u každého uživatele jiný).

## **Zaměření poskytované podpory uživatelům dle oblastí potřeb**

Respondenti nejčastěji uvedli, že poskytují většinu (95 – 100 %) uživatelů podporu v dané oblasti u oblastí:

- ubytování – 95 %;
- hledání bydlení nebo ubytování – 68 %;
- nalezení pracovního uplatnění – 53 %;
- hospodaření s finančními prostředky – 53 %;
- rozpoznání a znalost důsledků vlastního rizikového chování – 37 %;
- běžná péče o zdraví – 37 %;
- využití sociálních dávek – 32 %;
- udržení se na trhu práce – 32 %.

K méně intenzivním potřebám, které jsou ze strany poskytovatele podporovány, patří využití sociálních dávek – 58 %, řešení dluhové problematiky – 53 %, nalezení pracovního uplatnění a udržení se na trhu práce – 42 %.

Oblasti potřeb, ve kterých jsou uživatelé podporováni, jsou oblasti, které slouží k zajištění základních potřeb (ubytování) a zajištění finančních prostředků prostřednictvím dávek. Vzhledem k tomu, že podle dotazníkového šetření přišlo nejvíce uživatelů až po neúspěšné zkušenosti žít

samostatný život, je vhodné, aby služba reagovala na potřeby osamostatnění se intenzivněji, než tomu je v současnosti. Do intenzivní podpory by měli poskytovatelé zařadit oblasti spojené s finančním zajištěním – zaměstnání, rekvalifikace, studium apod.

## Kvalitativní hodnocení

Z materiálů (písemné nástroje pro zjišťování potřeb zájemce o službu, zjištění potřeb konkrétních zájemců, individuální plány) zaslaných 8 službami domů na půl cesty vyplynulo:

1. 2 z 8 poskytovatelů zařadili do materiálů záznam o zjišťování nepříznivé sociální situace žadatele.
2. Pouze jeden poskytovatel (1 z 8) zaslal písemný manuál pro zjišťování potřeb žadatele, který obsahuje strukturovaný, rozpracovaný výčet oblastí běžného života, ve kterých by mohl žadatel potřebovat podporu.
3. Žádný z poskytovatelů nemá v záznamech o žadateli/uživateli vyznačený rozsah podpory, kterou bude žadatel/uživatel potřebovat od služby. Obvykle služba zaznamenává výčet povinností uživatele služby s poznámkou „s podporou pracovníka“.
4. Pracovníci u zájemce zjišťují pouze jeho očekávání od služby. V záznamech není uvedeno, za jakých podmínek je připraven poskytovatel zájemci poskytnout podporu.
5. Individuální plány jsou stručné a často ani neobsahují rozsah individuální podpory.
6. Společné cíle uživatele a poskytovatele jsou často obecné, nestrukturované, neobsahují termíny plnění jednotlivých kroků vedoucích k naplnění cílů, např. „v prvním půlroce pobytu“ (týká se nalezení zaměstnání), „po našetření dostatečné částky“.
7. Ze záznamů 2 uživatelů vyplývá, že dětský domov nepřipravoval uživatele pro opuštění ústavní péče, zejména v oblasti bydlení. I když bylo ze záznamu patrné, že rodinné poměry nedovolují, aby se osoby vrátily zpět do původní rodiny.
8. 1 poskytovatel přijmul žadatelku, která při jednání prohlásila, že kdyby nemohla službu využít, byla by schopná si najít na čas levné bydlení - záznam z jednání neobsahuje informaci, že služba žadatelce nabídla kontakt na terénní službu.

## Vyhodnocení individuálního plánu

Vyhodnocení individuálního plánu je příležitost k celkovému zamyšlení se nad situací uživatele, je to příležitost znovu se zamyslet nad tím, jak co nejvíce a nejvhodněji podpořit samostatnost osoby a podporu v jeho znovu začlenění tak, aby toto začlenění bylo trvalé a v ideálním případě i bez závislosti na sociálních dávkách a dalších sociálních službách.

- V 79 % vyhodnocuje individuální plán s uživatelem sociální pracovník.
- V 5 % vyhodnocuje individuální plán pracovník v sociálních službách ve spolupráci se sociálním pracovníkem.
- V 5 % vyhodnocuje individuální plán pracovník v sociálních službách.
- V 11% pak poskytovatelé uvedli, že individuální plán vyhodnocuje např. klíčový pracovník, sociální pracovník i pracovník v sociálních službách.



K otázce zaměření vyhodnocování individuálního plánu respondenti nejčastěji uváděli kombinaci možností vyhodnocování naplnění přání uživatele a zaměření na to, jak podpora služby přispívá k uchování, posílení schopností a dovedností uživatele včetně schopnosti se rozhodovat, a na vyhodnocení naplánovaných poskytovaných činností/úkonů.

- 89 % respondentů uvedlo, že se při vyhodnocování individuálního plánu zaměřují na přání uživatele.
- 79 % respondentů uvedlo, že se při vyhodnocování plánu zaměřují na ověření, jak podpora služby přispívá k uchování, posílení schopností a dovedností uživatele včetně schopnosti se rozhodovat. Toto zaměření nejvíce odpovídá obecnému cíli a smyslu sociálních služeb vyjádřenému v § 2 zákona o sociálních službách.
- 53 % respondentů uvedlo, že se zaměřuje na poskytování činností/úkonů dle individuálního plánu.
- 42 % respondentů odpovědělo, že při vyhodnocování se zaměřují na spokojenost uživatele s poskytováním služby.

Z dotazníkového šetření tedy vyplynulo, že poskytovatelé se při vyhodnocování individuálního plánu zaměřují jak na to, zda podpora služby přispívá k uchování, posílení schopností a dovedností uživatele, tak na naplnění přání uživatele. Ve velké míře se také vyhodnocení individuálního plánu soustřeďuje na vyhodnocení poskytovaných činností.

- 79 % respondentů uvedlo, že plán vyhodnocuje pravidelně, v pevně daných časových úsecích.
- 10,5 % respondentů uvedlo, že vyhodnocují plán nepravidelně, a to na základě neplnění cílů, při řešení aktuálních problémů a dílčích úkolů individuálního plánu.
- 10,5 % respondentů uvedlo, že celý nastavený plán vyhodnocují pravidelně v pevně stanovených časových úsecích, ale zároveň jeho vyhodnocení může probíhat nepravidelně.

Poskytovatelé vyhodnocují plán nejčastěji pravidelně, v pevně daných časových úsecích. Tato pravidelnost však nemusí vždy reagovat na aktuální změnu potřeb uživatele. Plán by měl být vyhodnocován individuálně.

Z poznámek poskytovatelů u této otázky vyplývá, že praxe v této oblasti se velmi různí. Kritérium 5c Standardů kvality sociálních služeb mluví o průběžném hodnocení naplňování osobních cílů. Průběžné hodnocení v závislosti na změně potřeb, popřípadě naplnění přání uživatele označili ve svých odpovědích pouze 2 (10,5 %) poskytovatelé.

## **Výkon práce či rekvalifikace uživatelů azylového domu**

Ze získaných dat od respondentů lze konstatovat, že:

- 37 % z aktuálních uživatelů v současné době pracuje (pracovní smlouva, DPP, DPČ);
- 1 % z aktuálních uživatelů je v současné době zařazeno do rekvalifikačních kurzů;
- 22 % z aktuálního počtu uživatelů se soustavně připravuje na budoucí povolání.

Lze tedy konstatovat, že 60 % uživatelů respondentů v současné době pracuje, či je zařazeno do rekvalifikačního kurzu nebo se soustavně připravuje na budoucí povolání.

Vzhledem k tomu, že dle dotazníkového šetření většina uživatelů v DPC má ve svých individuálních plánech potřebu řešit otázky spojené s bydlením, jeví se jako klíčové, aby cílová skupina byla v co

největším počtu nějakým způsobem zaměstnána. Legální získávání finančních prostředků se jeví jako jeden z nejdůležitější odrazových můstků pro cílovou skupinu služby a pro to, aby si cílová skupina následně udržela bydlení.

## **Spolupráce s odborníky při zajištění péče o uživatele**

Z dat získaných od respondentů lze konstatovat, že:

- 100 % respondentů spolupracuje při poskytování služby s Úřadem práce (pomoc v hmotné nouzi),
- 89 % respondentů spolupracuje s terapeutem, psychologem,
- 84 % respondentů spolupracuje s praktickými lékaři,
- 79 % respondentů spolupracuje s úřadem práce v oblasti státní sociální podpory, s OSPODem, se sociálními pracovníky na obcích,
- 74 % poskytovatelů spolupracuje s úřadem práce v oblasti aktivní politiky zaměstnanosti, s dluhovými poradnami a odbornými lékaři, včetně psychiatrů.

Do možnosti, kde respondenti mohli sami uvést odborníky, se kterými mají navázanu spolupráci, poskytovatelé uvedli právníka, nízkoprahové denní centrum – potravinová pomoc, věznici a dětský domov.

15 poskytovatelů uvedlo, s jakými odborníky se jim nedaří navázat spolupráci nebo je tato spolupráce nedostatečná. Z tohoto počtu:

- 27 % respondentů uvedlo nedostatečnou spolupráci s psychiatry, psychology, praktickými lékaři;
- 20 % respondentů uvedlo nedostatečnou spolupráci s úřadem práce oblasti zaměstnanosti a s některými dětskými domovy;
- 13 % respondentů uvedlo nedostatečnou spolupráci s exekutory;
- 6 % respondentů uvedlo nedostatečnou spolupráci se soukromým sektorem v oblasti bydlení.

## **Kapacita bydlení**

Z počtu lůžek 187, které zahrnuli respondenti do odpovědi otázky vztahující se ke kapacitě, (celková kapacita, která vyplynula z dotazníkového šetření, je 205 lůžek) je:

- 48 % lůžek v pokojích se společným soc. zázemí (90 lůžek);
- 40 % lůžek se nachází v samostatných bytových jednotkách v objektu služby (74 lůžek);
- 12 % lůžek je v samostatných bytových jednotkách v běžné zástavbě (23 lůžek).

## 4. Využití kapacit ve vztahu k řešení potřeb péče, podpory a bydlení uživatelů

---

### Jiné řešení nepříznivé sociální situace

Respondenti ve svých odpovědích uvedli, že pro 43 % uživatelů jejich služeb by bylo vhodnější jiné řešení jejich nepříznivé sociální situace než poskytování služby domy na půl cesty.

Z tohoto počtu se respondenti domnívají, že v:

- u 17 % uživatelů se jeví jako vhodnější forma řešení jejich nepříznivé sociální situace tréninkové bydlení;
- u 10 % uživatelů se jeví jako vhodnější forma pomoci využití služby terapeutické komunity;
- u 7 % uživatelů se jeví jako vhodnější forma bydlení v sociálním bytě spojené s podporou terénní služby;
- u 5 % uživatelů se jeví vhodnější forma pomoci nabízena v psychiatrické nemocnici;
- u 4 % uživatelů se jeví vhodnější forma chráněné bydlení.

Jelikož ve výzkumu pracujeme s 56% kapacitou služby domů na půl cesty v ČR, můžeme říct, že v ČR je 95 uživatelů služby DPC, kterým by dle odpovědí poskytovatelů mohla být poskytnuta podpora a pomoc v jiném typu vhodnějších sociálních služeb nebo v přirozeném prostředí prostřednictvím sociálního či tréninkového bydlení.

100 % respondentů zastává názor, že existence sociálních bytů by pomohla k dřívějšímu odchodu uživatelů do přirozeného prostředí. 67 % respondentů by uvítalo více pracovních příležitostí, 61 % respondentů vidí jako vhodné řešení mít k dispozici tréninkové byty, 39 % by uvítalo existenci terénní služby (SAS).

Jeden z poskytovatelů uvedl tento komentář: „Pokud je služba DPC kvalitní, poskytuje mladým lidem specializovanou podporu, která má za úkol celkovou psychosociální pomoc, čas pro dokončení adolescence v podnětném a strukturovaném prostředí. Pobyt v rozsahu 12 - 24 měsíců je kontraproduktivní ukončovat předčasně. Jedná se o lidi formálně dospělé, ale biologicky, psychologicky a sociálně NE dospělé a nezralé. DPC má poskytnout čas a prostor na dokončení vývojového procesu. V Nizozemí, kde fungují nejlepší DPC v Evropě, je specifická funkce DPC oproti jiným pobytovým službám pro dospělé jasně definována.“

### Odchod uživatelů

Z dat získaných od respondentů vyplývá, že v roce 2015 odešlo:

- 23 % uživatelů do nájemního bydlení;
- 17 % uživatelů na ubytovnu;
- 11 % uživatelů na ulici či do původní rodiny;
- 6 % uživatelů k partnerovi;
- 4,5 % uživatelů do azylového domu pro matky s dětmi;
- 9,5 % uživatelů – jiná možnost – bydlení s kamarády, práce spojená s bydlením, do cizí rodiny, do kojeneckého ústavu.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že za rok 2015 odešlo 12,5 % uživatelů do jiné pobytové služby, a to zejména z těchto důvodů:

- nedostatečný příjem pro úhradu nákladu spojených s přechodem do nájemního bydlení (6 %);
- nedostupnost sociálního bydlení (4 %);
- neochota pronajímatelů pronajímat byt z důvodu etnické příslušnosti (1 %);
- neochota pronajímatelů přijímat uživatele z domu na půl cesty (1 %);
- jiné – návrat zpět do výchovného ústavu, odchod do terapeutické komunity (1 %).

### **Situace a důvody k poskytnutí služby v domech na půl cesty**

Respondenti se domnívají, že služba DPC je vhodná pro uživatele, které je potřeba podpořit:

- v dodržování základních pravidel a povinností (78 % respondentů);
- v nastavení a dodržování struktury dne (72 % respondentů).

22 % respondentů uvedlo jinou možnost – odpovědnost za finanční závazky a podpora v hospodaření s penězi.

# **ČÁST B – METODICKÝ POSTUP PRO PŘIJÍMÁNÍ ŽADATELŮ DO POBYTOVÉ SLUŽBY DŮM NA PŮL CESTY**

---

# 1. Vstupní informace a teoretická východiska pro zpracování a použití metodiky

---

## 1.1 Nejčastější překážky kvalitního a efektivního poskytování služby ve fázi jednání se zájemcem o službu

---

Předkládaná metodika je zaměřena především na vybrané aspekty procesní stránky jednání se zájemcem o službu, které jsou klíčové z hlediska efektivity poskytování sociálních, a neobsahuje některé jeho aspekty formální nebo organizační, o které by si poskytovatelé měli vlastní metodiky rozšířit sami podle své situace, potřeb a příslušných zákonných norem<sup>1</sup>.

Aspekty zaměřené na posílení efektivity vzešly z dotazníkového šetření (19 domů na půl cesty) a analýzy dokumentů, které poskytly domy na půl cesty (záznam z jednání se zájemcem o službu, resp. zjišťování potřeb a materiály, které obsahují popis individuálního naplánování poskytování služby - individuální plán).

Poskytovatelé mohou text metodiky rozšířit o ty údaje, které ze své praxe považují za důležité (např. kdo zastupuje sociálního pracovníka v případě jeho nepřítomnosti a jaké kompetence za něj v jednání se zájemcem přebírá).

Zjištění, která vyplynula z analýzy a která popisují nejčastější překážky kvalitního a efektivního poskytování služby:

1. Poskytovatelé posuzují nedostatečně nepříznivou sociální situaci žadatele, neumějí popsat nepříznivou sociální situaci.
2. Při jednání se zájemcem o službu sociální pracovníci nevycházejí vždy z § 53 zákona o sociálních službách, tzn. záznamy o jednání se zájemcem, neobsahují výčet důvodů, které vedou k sociálnímu vyloučení osob.
3. Poskytovatelé nezjišťují příčiny, které vedly k sociálnímu vyloučení.
4. V případě, že zájemce splňuje základní kritéria cílové skupiny služby (věk do 26 let a zkušenost s ústavní péčí), nezjišťují poskytovatelé dále nepříznivou sociální situaci zájemce ani zdroje možné podpory.
5. Někteří poskytovatelé přijímají do služby žadatele, kteří nespádají do cílové skupiny dle zákona – jedná se např. o osoby odcházející z pěstounské péče a osoby přicházející z dysfunkčních rodin.
6. Poskytovatelé nedostatečně posuzují nepříznivou sociální situaci. V praxi přijímají zájemce, kteří potřebují pouze zajištění „střechy nad hlavou“.
7. Poskytovatelé nezjišťují možnou podporu a pomoc z přirozených zdrojů (rodina, přátelé, komunita).
8. Poskytovatelé nezkoumají, zda by situaci zájemce mohl řešit jiný typ služby/služeb.
9. Poskytovatelé netransparentně informují o cílech služby – důraz na aktivitu, nalezení trvalého řešení.

---

<sup>1</sup> Může se jednat například o vymezení kompetencí a rolí jednotlivých pracovníků v procesu jednání se zájemcem nebo formální zajištění sběru informací o zájemci a jejich zaznamenávání (souhlas se zpracováním osobních údajů). Osvědčuje se také rozšířit vlastní metodiku o popis složitých nebo nepříznivých situací při jednání se zájemcem o službu a o popis postupů v těchto případech.

---

10. Poskytovatelé při jednání se zájemcem nevysvětlují účel služby v souladu se základními zásadami zákona o sociálních službách a neomezují tak nereálná očekávání zájemců. Např. intervence služby, které vycházejí ze zjištěných potřeb, mohou být v rozporu s přáním zájemce.
11. Poskytovatelé seznamují zájemce s jeho právy, ale nikoliv s povinnostmi ve smyslu aktivitního zapojení se do řešení jeho situace.

## 1.2 Teoretická východiska pro zpracování metodiky

---

Vymezení klíčových zákonných východisek v kontextu zjištěných informací z dotazníkového šetření realizovaného v březnu roku 2016 se zaměřením na posílení efektivity poskytování sociálních služeb.

Základní východiska dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění (dále i zákon o sociálních službách), který stanovuje:

### § 1 Předmět úpravy

*(1) Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen "osoba") prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Úvodní ustanovení zákona o sociálních službách říká, že všechno, co bude dále řečeno, se týká pouze osob, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci.

Základním východiskem pro poskytování sociálních služeb je tedy posouzení, zda se osoba nachází v nepříznivé sociální situaci.

### § 3 Vymezení některých pojmů

*b) nepříznivou sociální situací [se rozumí] oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením,*

*e) sociálním začleňováním [se rozumí] proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Nepříznivá sociální situace je určena souborem potřeb, které není osoba schopna si sama zajistit a jejichž zajištění vyžaduje podporu a pomoc druhé osoby. Zmapování nepříznivé sociální situace osoby tudíž znamená zjistit, v jakých oblastech života není osoba schopna potřeby naplnit a v jakých oblastech potřebuje podporu a pomoc tak, aby se podporovalo její sociální začlenění a nedošlo k sociálnímu vyloučení.

## § 2 Základní zásady

*(1) Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Zákon vychází z předpokladu, že osoba v situaci, kterou vnímá jako nepříznivou, nemusí být schopna zhodnotit, nakolik je její situace vážná (podceňuje nebo přeceňuje její vážnost):

- chybí jí odstup;
- nemá k dispozici informace o všech možnostech řešení a zdrojích podpory;
- nemá zkušenost s jejich využitím popř. kombinací;
- má oslabené schopnosti a dovednosti řešit situaci;
- nevnímá, že situace, ve kterých se běžně ocitá, mohou vést k sociálnímu vyloučení (závislosti, zadluženost, týrání, apod.).

Do kompetencí sociálního pracovníka patří zjistit, v čem osoba nepříznivou sociální situaci vidí, co situaci předcházelo, v čem reálně spočívá, jaká podpora a pomoc se osobě již dostala a jaké jsou možné přirozené zdroje. Pracovník společně s osobou hledá optimální řešení, a to s ohledem na ustanovení § 53 zákona o sociálních službách (viz níže).

### § 2 odst. 2

*(2) Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z **individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.** Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Ustanovení rozvíjí a odůvodňuje povinnost obsaženou či vyplývající z § 1 a § 2.

Sociální pracovník služby musí vždy zjistit:

- zda se osoba nachází v nepříznivé sociální situaci;
- zjistit, v čem nepříznivá sociální situace spočívá – k naplnění jakých konkrétních potřeb potřebuje zájemce pomoc druhé osoby;
- zjistit, co vedlo k sociálnímu vyloučení;
- jaká podpora a pomoc se již osobě dostala;
- a jak rozsáhlou podporu potřebuje nyní.

Pokud nedojde k identifikaci potřebné podpory, nemůže sociální pracovník zodpovědně nabídnout zájemci službu, která bude odpovídat zákonnému požadavku, tzn. bude na osobu působit aktivně, tj. bude nabízet podporu ve všech oblastech, ve kterých osoba potřebuje a bude ji motivovat k tomu, aby nesetrvávala v systému sociálních služeb.

Pobytová služba si musí být vědoma toho, že poskytuje ubytování, popř. stravu či pomoc se zajištěním stravy pouze na přechodnou dobu. Při poskytování základních činností prostřednictvím svého personálu musí poskytovatelé dbát na to, aby ještě více neoslabili schopnosti a dovednosti



osob a nedocházelo tak k závislosti na sociální službě a ztotožnění se s tím, že nepříznivou sociální situaci vždy vyřeší pobytová sociální služba.

Sociální pracovníci musí dbát toho, aby poskytování služby vedlo k postupnému osamostatňování se, zvyšování schopností a dovedností proto, aby osoby byly schopny návratu a udržení se v přirozeném prostředí, bez toho aniž by byly ohroženy sociálním vyloučením.

Důkazem o nastavení efektivní a kvalitní podpory osobě je to, že osoba je schopna, po ukončení poskytování pobytové sociální služby, se udržet ve svém přirozeném prostředí a žít běžný život svých vrstevníků. Pobytové sociální služby by měly akcentovat důraz na zapojení se a udržení se osob na pracovním trhu pro to, aby měly zajištěný dostatek finančních prostředků pro udržení si bydlení.

## § 37

*(2) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Poskytnutí sociálního poradenství, tj. zjištění, v čem spatřuje zájemce nepříznivou sociální situaci a v čem reálně z pohledu sociálního pracovníka spočívá, je základem pro další jednání se zájemcem o službu a volbu a nastavení optimálního řešení jeho situace.

Sociální pracovník je povinen upozornit zájemce (nebo osobu, která jeho jménem jedná), že služba je ze zákona povinna nabízet zájemci řešení, které jeho situaci zlepší s důrazem mu pomoc udržet se v přirozeném prostředí.

Součástí zjišťování nepříznivé sociální situace je i mapování zdrojů. Tzn. mapování přirozených možností podpory a pomoci, které by mohl uživatel získat či využívat, plynoucí z rodiny, blízkých osob, místní komunity, z běžných veřejných služeb či existujících spolků a organizací.

Sociální pracovník při jednání se zájemcem musí vždy prověřit, zda nepříznivá sociální situace zájemce vylučuje život v přirozeném prostředí (s podporou všech dostupných zdrojů) a teprve tehdy vyjednává o poskytnutí pobytové služby.

Součástí základního sociálního poradenství by mělo být i zjištění toho, zda osoba, která potřebuje aktuální přijetí, které ji poskytovatel z důvodu plné kapacity nemůže nabídnout, ví, na koho se dále obrátit tak, aby nepropadla sociální síti. Vždy je třeba zájemce odkazovat na sociálního pracovníka obce. Základní sociální poradenství může probíhat telefonicky, ústně či elektronicky.

## § 53

*Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Nerespektování tohoto zákonného požadavku a zúžení poradenství jen na nabídku řešení nepříznivé sociální situace podporou pobytové sociální služby, může přinést problémy osobě (zájemci) např.:

- vytvořením závislosti na službě;
- prohlubováním závislosti na službě;
- ztotožněním se s řešením své situace pomocí pobytové služby;
- ztrátou části svých schopností a dovedností;
- zpřetrháním přirozených vazeb na rodinu, přátele, sousedy, známé;
- podceněním oblastí potřeb, které by mohly dále vést k opětovnému sociálnímu vyloučení a které osoby jako ohrožující nevnímají, např. závislost, zadluženost, nezaměstnanost, apod.

## § 109

*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, **sociální poradenství** a sociální rehabilitaci.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Sociální poradenství je v tomto ustanovení uvedeno jako jedna z odborných činností sociálního pracovníka. Kompetentní sociální pracovník má přehled o aktuální nabídce služeb (sociálních, zdravotních, jiných veřejných) v místě, resp. v regionu, které by mohly situaci zájemce řešit. Stejně tak je odborně připraven vést rozhovor se zájemcem, zjišťovat jeho potřeby, přitom je schopný empaticky komunikovat se zájemci.

## § 58 Domy na půl cesty

*(1) Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Domy na půl cesty jsou jednou ze sociálních preventivních pobytových služeb, které umožňují uživatelům zlepšit schopnosti či dovednosti nebo tyto schopnosti a dovednosti nově získat proto, aby mohli fungovat v přirozeném prostředí a nedošlo k jejich sociálnímu vyloučení. Důležitou funkcí této služby je nalezení takového řešení, které umožní setrvání osob v přirozeném prostředí i po skončení poskytování pobytové služby.

## § 88 a § 91 odst. 3

**Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni**

- a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,*
- b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,*

*g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3b).*

*Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:*

*a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,*

*b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,*

*c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo*

*d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.*

#### **Komentář v kontextu Metodického postupu:**

**Ad a)** Povinnost transparentně informovat veřejnost o tom, pro koho je služba určena, znamená jasně vysvětlit účel a cíle služby. Je třeba, aby každý, kdo o službu projeví zájem, věděl, co může od služby očekávat a jaké nároky (aktivita zájemce) na něj služba bude klást při poskytování podpory v jeho nepříznivé sociální situaci. Zájemce si má být vědom toho, že služba není pouze ubytovacím zařízením, ale poskytuje odborné služby, financované z veřejných zdrojů.

Cílová skupina je zde v případě domů na půl cesty definována kombinací více ustanovení, která zde byla již zmíněna. Ustanovení o cílové skupině v § 58 zákona o sociálních službách („osoby do 26 let po dosažení zletilosti opouštějící školská zařízení ...“) je výchozí, ale je do něho třeba promítnout všechny ostatní požadavky plynoucí především z § 2, § 3, § 53 tohoto zákona. To znamená, že je třeba zohlednit všechny požadavky zákona a to především s důrazem na podporu samostatnosti a sociální začleňování.

Výše zmiňovanou charakteristiku cílové skupiny je tedy třeba dát do souvislosti se zjištěným potřebným rozsahem a způsobem poskytování podpory konkrétnímu uživateli a zdroji, které má k dispozici ve svém přirozeném prostředí.

**Ad b)** Zároveň je důležité, aby v balíčku informací, které sociální pracovník poskytuje zájemci o službu, nechyběla ani informace o tom, že cílem služby je podporovat uživatele v samostatnosti a soběstačnosti včetně schopnosti o sobě rozhodovat, osvojit si nové dovednosti a schopnosti. Smyslem služby je proto doplňovat jeho schopnosti a dovednosti tam, kde je omezen, tzn. že služba bude osobě poskytována jen v tom rozsahu, v jakém ji potřebuje. Poskytování služeb domu na půl cesty povede k zajištění potřeb zájemce a takto bude i vyjednáán rozsah potřebné podpory. Rozsah poskytovaných služeb bude nastaven individuálně podle potřeb zájemce a potřebné míry podpory a nebude jednotný pro všechny uživatele jedné služby.

**Ad g)** Zařazování do evidence žadatelů, kterým poskytovatel nemohl poskytnout službu z důvodu plné kapacity, i osob, které nespádají do cílové skupiny, vede ke zkreslení informací o potřebné kapacitě pobytových služeb na daném území a zároveň často vytváří očekávání žadatelů, že v případě potřeby jim služba v budoucnu bude schopna službu poskytnout.

### Standardy kvality sociálních služeb – Standard č. 3

*c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodu stanoveným zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Poskytovatelé vedou evidenci odmítnutých zájemců z důvodu nedostatečné kapacity k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.

V případě zařazování osob, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít smlouvu dle § 91 odst. 3, do evidence žadatelů poskytovatel dbá na správné zařazení do evidence s ohledem na důvod odmítnutí poskytnutí služby. Tzn. v případě, že osoba nespadá do cílové skupiny služby (např. je možné její situaci řešit s využitím terénních sociálních služeb, veřejných služeb a přirozených zdrojů, osoba nemá zájem bezodkladně nastoupit), nezařazuje osobu do evidence žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu dle § 91 odst. 3, a to ani v případě, že nemá v daný okamžik volnou kapacitu.

### Standardy kvality sociálních služeb – Standard č. 4

*c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování služby sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Kvalita jednání se zájemcem o službu včetně zjišťování potřeb zájemce je určující pro sjednání rozsahu a průběhu poskytování služby. V rámci jednání se zájemcem o službu dochází ke zhodnocení jeho nepříznivé sociální situace – zjištění potřeb, zachovalých schopností v jednotlivých oblastech běžného života, což je nezbytný podklad pro sjednání rozsahu a průběhu poskytování služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

## 2. Metodický postup pro přijímání žadatelů do domů na půl cesty

---

V této části naleznete jednak doporučení pro zveřejňování informací o poskytované službě s ohledem na zákonné povinnosti poskytovatelů a cílovou skupinu (kap. 2.1), jednak metodický postup pro jednání se zájemcem o službu.

Klíčovou součástí jednání se zájemci o službu sociální prevence je dialog o příčinách nepříznivé sociální situace a potřebách z nich vyplývajících. Tomuto tématu je věnován samostatný metodický postup (část C - Návrh metodického postupu pro standardizované zjišťování potřeb u žadatelů o službu – Domy na půl cesty).

### 2.1 Zveřejnění informací o možnostech a podmínkách poskytování služby

---

Tato část bude věnována vymezení povinností poskytovatelů týkajících se zveřejňování informací o poskytované sociální službě a aspekty, které jsou při informování významné s ohledem na kvalitu a zvýšení efektivity poskytovaných služeb a také na předcházení očekávání zájemce, které služba nebude schopna naplnit.

#### 2.1.1 Vymezení povinností

Zákon v § 88 a standard č. 1 a) stanoví, jaké informace je služba povinna zájemci zajistit. Pokud má poskytovatel informovat také o způsobu poskytování služby, pak je důležité, aby z těchto informací zájemce poznal, že je služba připravená a dostatečně kompetentní reagovat na jeho nepříznivou sociální situaci.

Jedná se o informace o:

- druhu sociální služby,
- místě, kde je služba poskytována,
- okruhu osob,
- kapacitě sociální služby,
- způsobu poskytování sociální služby.

Standard č. 1 písm. a) ukládá službě definovat a zveřejnit její veřejný závazek:

- poslání,
- cíle a zásady poskytované sociální služby,
- okruh osob, kterým je služba určena.

Zákon ukládá poskytovatelům povinnost zveřejnit tyto informace způsobem srozumitelným pro všechny osoby.

Dále je vhodné zveřejnit rovněž informace, o kterých je poskytovatel povinen informovat zájemce dle § 88 písm. b) zákona o sociálních službách, v rámci jednání se zájemcem o službu před uzavřením smlouvy:

- o povinnostech, které by pro zájemce vyplývaly ze smlouvy o poskytování služby;
- o způsobu poskytování sociální služby;
- o úhradách za tyto služby.

Při volbě způsobu informování je vhodné opět dbát na srozumitelnost sdělovaných informací.

### **2.1.2 Významné oblasti v procesu zveřejňování informací**

#### ***Způsob poskytování služby***

Dům na půl cesty je službou sociální prevence, jejíž informační materiály by měly obsahovat informace o poslání a významu poskytované služby pro jednotlivce i pro společnost. Informace by pak měly transparentně seznamovat se způsobem práce a nároky a na spolupráci zájemce/uživatele se službou.

Sdělením základních informací o službě vytváří poskytovatel představu o obsahu a způsobu práce služby, a tím ovlivňuje očekávání zájemce i veřejnosti. Informace o službě by proto měly obsahovat odpovědi na otázky, které si bude klást zájemce nebo odborná i laická veřejnost, která také vstupuje při řešení nepříznivé sociální situace zájemce.

Dům na půl cesty ve svých informačních materiálech jasně uvádí smysl a cíl své činnosti, a tím předchází mylným očekáváním ze strany zájemce a odborné i laické veřejnosti.

Cílem poskytování služby domu na půl cesty je, aby osoba vyřešila svou nepříznivou sociální situaci tak, aby se mohla zařadit do běžné společnosti a pokud je to možné, stala se nezávislou na sociálním systému. Tj. účelem poskytnutí služby je podpořit osobu při vyřešení její nepříznivé sociální situace. Vhodné je zejména to, aby osoba našla bydlení a pracovní uplatnění.

Stejným způsobem by služba měla informovat veřejnost o svém účelu a způsobu spolupráce při řešení nepříznivé sociální situace. Služba by měla informovat veřejnost, že je připravena poskytovat služby osobám na přechodnou dobu, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, kterou neumějí řešit vlastními silami. V informačních materiálech uvádět příklady pomoci s důrazem na podporu aktivity uživatelů v jednotlivých oblastech, které souvisejí s příčinami vzniku nepříznivé sociální situace nebo v oblastech, ve kterých mají omezené schopnosti a dovednosti.

Služba by ve svých informačních materiálech měla transparentně sdělit zájemci, že bude poskytována osobě na základě spolupráce na rozkrýetí jeho nepříznivé sociální situace, tzn. na základě zjištění jeho potřeb a příčin vzniku jeho nepříznivé sociální situace. Služba bude dále poskytována na základě oboustranné spolupráce na odstraňování příčin nepříznivé sociální situace. Společná práce a aktivní účast uživatele služby bude zakotvena do podmínek prodloužení smlouvy o sociální službě, kdy tyto podmínky prodloužení budou individuálně upravovány.

Zjišťování potřeb bude prováděno i v oblastech souvisejících s oblastmi potřeb, které udává sám zájemce a ve kterých po službě žádá pomoc. Tzn. opakovaná ztráta zaměstnání – např. závislost na návykových látkách. Poskytované intervence budou vždy v souladu se zjištěnými potřebami a příčinami vzniku nepříznivé sociální situace, mohou však být v rozporu s přáním uživatele. Poskytování intervencí nemusí být vždy pro zájemce příjemné a bude na zájemci, zda nároky služby unese či nikoliv.

V informačních materiálech by měly být uvedeny příklady oblastí potřeb, ve kterých jsou pracovníci připraveni zájemce podpořit – pracovní uplatnění, vzdělávání, základní doklady, hmotné

zabezpečení, podpora ve vytváření funkčních vztahů, navazující bydlení, zdraví a bezpečnost, předcházení rizikovému chování a jeho řešení.

Pokud služba není hned v úvodu ve svých informacích transparentní, dochází později k řadě nedorozumění s uživateli. Služba jasně informuje zájemce o službu o rozsahu poskytovaných služeb dle výše uvedených zákonných požadavků.

### **Cílová skupina**

Významnou pozornost je třeba věnovat způsobu informování o cílové skupině, vymezení cílové skupiny pouze obecně (věk + zkušenost s ústavní či obdobnou péčí nebo s výkonem trestu odnětí svobody) může potvrzovat zkreslený obraz o širší cílové skupiny. Pokud nabídka pravidelné pomoci spočívá např. v ubytování a pomoci s řešením finančních potíží (nezaměstnanost, dluhy, exekuce), pak přestože osoba odpovídá obecné charakteristice cílové skupiny domu na půl cesty, je zřejmé, že vzhledem k ustanovení § 2 odst. 2 a § 53 je její přijetí do zařízení nevhodné, protože její podporu může zajistit terénní / ambulantní sociální služba či (a to především) získání tzv. sociálního bytu.

Cílovou skupinou by navíc měla být osoba, která je ochotná svou nepříznivou sociální situaci aktivně řešit. Tj. osoba, která je ochotná si připustit příčiny nepříznivé sociální situace, brát za ně odpovědnost a spolupracovat na jejich odstranění.

## **2.2 Průběh jednání se zájemcem o službu**

---

Následující text se zabývá postupem jednání se zájemcem o službu, obsahem vnitřních pravidel a jednotlivými kroky jednání vedoucími k rozhodnutí, zda je poskytnutí služby domu na půl cesty vhodným způsobem řešení nepříznivé sociální situace zájemce.

### **2.2.1 Pravidla pro jednání se zájemcem o službu**

Poskytovatel ve svých vnitřních pravidlech vymezuje:

- Kdo Jednání se zájemcem o službu zajišťuje, popř. kdo toho pracovníka může zastoupit:  
Pozn.: Je důležité, aby služba měla vnitřním předpisem upraveno, zda a kdo, kromě sociálního pracovníka může provádět jednání se zájemcem o službu. Ostatní pracovníci musí být informováni o tom, že k takovému jednání nejsou kompetentní.
- Kde probíhá jednání se zájemcem o službu a okolnosti jednání:  
Pozn.: Služba si určí prostor a pravidla pro vedení jednání se zájemcem o službu s ohledem na prostorové možnosti, bezpečnost a další okolnosti služby.
- Pravidla bezpečnosti pro jednání se zájemcem pro pracovníky, v nichž stanovuje:
  - místo s možností úniku, s možností kontaktování kolegů v případě ohrožení,
  - upozorňuje na skutečnost, že vyzývavý oděv, šperky, mobily, kabelky na jednání nejsou vhodné,
  - osobní předměty, např. fotografie dětí, rodiny, místa bydliště na místě jednání nejsou vhodné,



- s ohledem na uživatele služby je vhodné, aby jednání probíhalo v oddělené části zařízení tak, aby zájemce nepřišel do kontaktu s uživatelem a jejich zázemím (pozn. mohou takto být vyhledávány pod fiktivním zájmem o službu osoby z bývalé vztahové sítě uživatelů služby. Tímto způsobem je ověřováno, zda se v domě na půl cesty tyto osoby nacházejí. Dochází k tomu např. v době výplaty sociálních dávek).
- Jaké informace a jakým způsobem budou zájemci v rámci jednání sděleny a budou s ním projednány ústně. Jedná se především o informace o:
  - poslání, cílové skupině, způsobu poskytování služby, s důrazem na povinnost zájemce aktivně se podílet na řešení své situace,
  - transparentní sdělení cílů služby, ve smyslu úsilí o zařazení osoby do společenské sítě tak, aby se stala nezávislou na sociálním systému a dodržovala platné právní normy,
  - transparentní sdělení způsobu spolupráce na zjištění potřeb osoby a jejich příčin v oblastech, které bezprostředně souvisejí s problémy, které si přeje řešit,
  - transparentní sdělení pravidel pro poskytování služby a možnosti prodlužování smlouvy. Jasné informování o provázání prodloužení smlouvy o poskytování služby s podmínkami spolupráce formulovanými v rámci individuálního plánování, s aktivní spoluprací osoby na řešení nepříznivé sociální situace další podmínky poskytování sociální služby ze zákona o sociálních službách, včetně úhrad,
  - srozumitelné sdělení, co bude pracovník od zájemce požadovat v souvislosti s uzavřením smlouvy a poskytováním služby např. platný občanský průkaz,
  - umožnění návštěvy zařízení, a to pouze míst vhodných pro návštěvu a pro jednání se zájemcem.
- Jaké minimální informace se předávají v písemné formě – zaslání zprostředkující osobě emailem atd. v tištěné podobě atd.):
  - poslání, cílová skupina, způsob poskytování služby,
  - sdělení cílů služby, s vysvětlením nebo uvedením příkladů z praxe,
  - způsob spolupráce,
  - pravidla prodlužování smlouvy o sociální službě,
  - podmínky poskytování sociální služby dle zákona o sociálních službách, způsobu poskytování služby (jak služba reaguje/pracuje s oblastmi potřeb, které souvisejí s příčinami nepříznivé sociální situace),
  - informace o právech a povinnostech uživatele služby,
  - finanční požadavky spojené s poskytováním služby (cenu ubytování, stravování, ceník fakultativních služeb),
  - žádost o poskytování služby a informace k jejímu podání a další náležitosti potřebné k uzavření smlouvy.

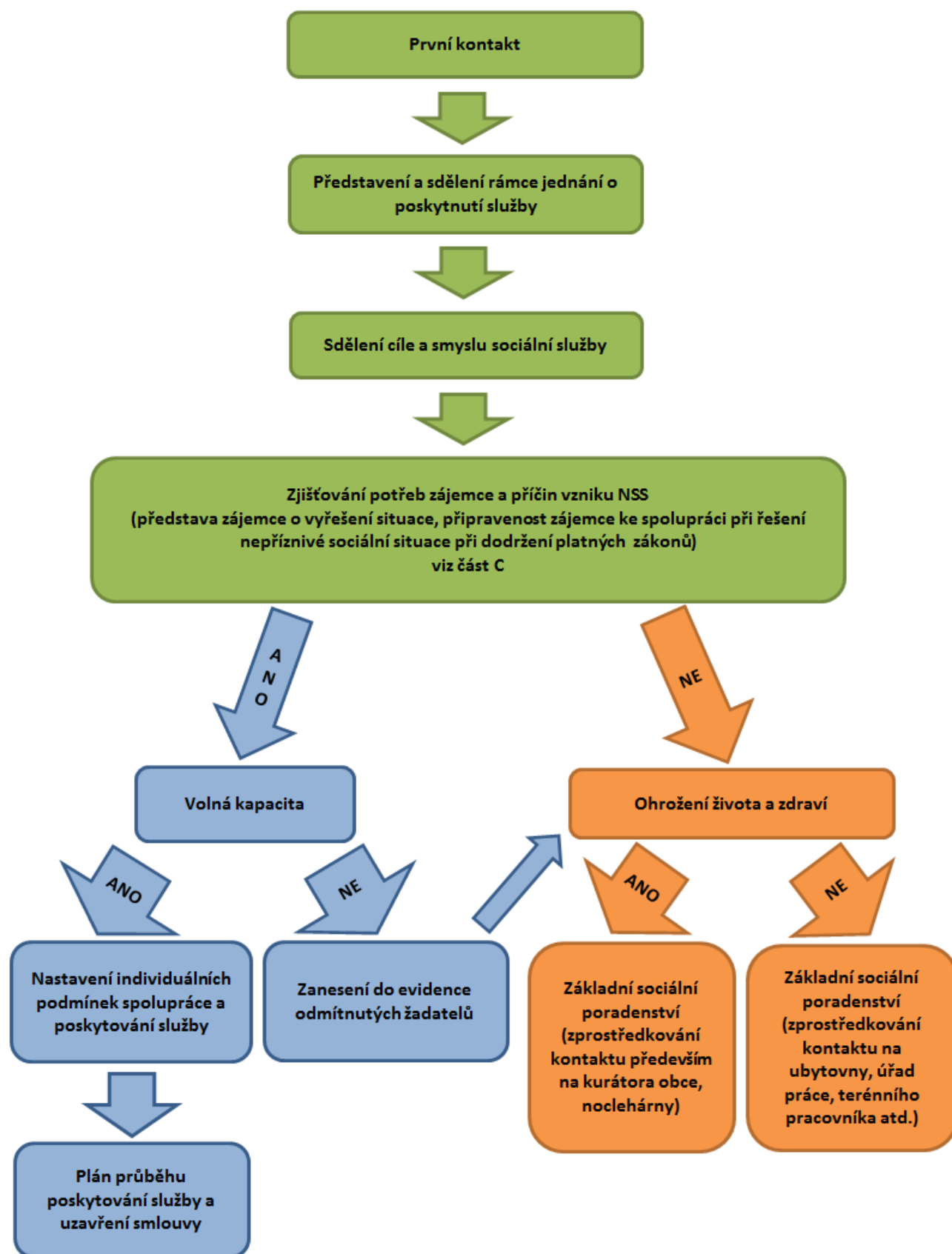
### **2.2.2 Průběh jednání se zájemcem o službu**

Jednání se zájemcem o službu v sobě zahrnuje tři vzájemně se prolínající procesy – první kontakt, samotné jednání o poskytnutí služby a zjišťování potřeb a příčin vzniku nepříznivé sociální situace.



Postup jednání lze shrnout do následujícího schématu, jednotlivé jeho části budou upřesněny v dalším textu:

**Schéma č. 1 – Průběh jednání se zájemcem o službu**



## **První kontakt**

První kontakt se zájemcem o službu může proběhnout přímo jako součást jednání se zájemcem o službu nebo k němu může dojít a nejčastěji dochází zprostředkovaně skrze pracovníka jiné sociální služby např. sociálního pracovníka dětského domova, diagnostického či výchovného ústavu, věznice, terénního pracovníka, sociálního pracovníka obce atd. Tito pracovníci nejčastěji kontaktují poskytovatele telefonicky, písemně atd. Samotní zájemci zpravidla kontaktují službu telefonicky či e-mailem, případně se rovnou dostavují osobně.

První kontakt tak slouží jednak ke sdělení smyslu a cílů služby a vyjasnění způsobu poskytování služby. Dále pak ke zjištění dostupnosti (volné kapacity) služby, ke zjištění, zda osoba, za kterou sociální pracovník jedná, splňuje základní podmínky pro její poskytnutí. Tzn., zda se jedná o osobu v nepříznivé sociální situaci, která chce tuto situaci aktivně řešit při dodržování platných zákonů. Jeho výstupem je buď dohoda na osobním setkání zájemce s poskytovatelem služby v rámci jednání o poskytování služby, nebo např. doporučení o možnostech řešení situace dané osoby.

## **Představení a sdělení rámce jednání o poskytnutí služby**

Sociální pracovník se v úvodu setkání představí a sdělí zájemci:

- účel setkání (zjistit, zda je pro něj služba domu na půl cesty vhodným řešením, poskytnout základní sociální poradenství),
- informuje ho o předpokládané délce setkání,
- upozorní zájemce, že si během jednání bude dělat poznámky, které mohou být pomůckou při sestavování plánu průběhu poskytování služby a uzavření smlouvy.

## **Sdělení cíle a smyslu sociální služby**

V úvodu jednání se zájemce o službu poskytovatel nejprve sdělí a vysvětlí zájemci smysl a cíl služby domu na půl cesty.

Cílem poskytování služby domu na půl cesty je, aby osoba vyřešila svou nepříznivou sociální situaci tak, aby se mohla zařadit do běžné společnosti a pokud je to možné, stala se nezávislou na sociálním systému. Tj. účelem poskytnutí služby je podpořit osobu při vyřešení její nepříznivé sociální situace. Vhodné je zejména to, aby osoba našla bydlení a pracovní uplatnění.

Služba je tedy určena osobě, která je ochotná aktivně řešit svou nepříznivou sociální situaci s podporou sociální služby, o kterou požádala.

Transparentní sdělení cílů služby, ve smyslu úsilí o zařazení osoby do společenské sítě tak, aby se stala nezávislou na sociálním systému a dodržovala platné právní normy a transparentní sdělení podmínky spolupráce v oblastech, které se jeví jako příčina vzniku nepříznivé sociální situace a které bezprostředně souvisejí s problémy, které si přeje řešit, jsou nezbytným základem nastavení budoucí funkční spolupráce a zabraňují nereálným očekáváním zájemců o službu. Sociální pracovník např. sděluje „Nemůžeme tolerovat „práci na černo“. „My bychom po vás chtěli, abyste se ke svým dluhům hlásil a splácel je např. nedoplatek u zdravotní pojišťovny, poplatky za svoz odpadu, telefonní účty“. „Pokud má mít naše podpora smysl, je nezbytné, abyste chodil/a do práce nebo navštěvoval/a školu, případně jiné vzdělávání“.

Důležité je rovněž sdělení pravidel uzavírání smlouvy a možnostech jejího prodlužování. Jasné informování o provázání prodlužování smlouvy s podmínkami spolupráce formulovanými v rámci plánování průběhu poskytování služby tzn. s aktivní spoluprací osoby na řešení nepříznivé sociální situace.

#### **Zjišťování potřeb zájemce o službu a příčin vzniku nepříznivé sociální situace**

*Komentář zpracovatele:*

**Předmětná část je uvedena v související části označené jako „C“ s názvem „Metodický postup pro standardizované zjišťování potřeb u žadatelů o pobytovou sociální službu dům na půl cesty. Oddělení této části je dáno nutností uvádět tuto část jako samostatný výstup v rámci aplikovaného výzkumu (tzv. Hneleg). V praxi se předkládá vložení této části do textu a získání tak kompletní metodiky pro průběh jednání se zájemcem o službu.**

#### **Ohrožení života a zdraví**

V případě, že v průběhu jednání se zájemcem o službu (zjišťování potřeb) vyplyne, že osoba nespadá do cílové skupiny nebo že osoba upustí od svého zájmu o poskytnutí služby, protože nechce měnit svůj dosavadní způsob života a chtěla zajistit pouze ubytování, je třeba, aby sociální pracovník zjistil, zda se osoba nachází v situaci ohrožení života a zdraví.

Služba by vedle situací, kdy je osoba ohrožena na životě z důvodu nedostupnosti přístřeší, měla reagovat rovněž na možnost potencionálního ohrožení zájemce ze strany blízkých osob.

Pracovník zjišťuje, zda je osoba ohrožena na zdraví či životě v souvislosti s tím, že např.:

- je ohrožena agresivním chováním ze strany partnera, rodiny, či jiné osoby (např. oběti domácího násilí, oběti vydírání ze strany blízkých),
- je ohrožena protiprávním jednáním jiné osoby.

Pokud se jedná o osobu, která se nachází v krizové situaci, ať už primárně z důvodu absence přístřeší nebo z jiného důvodu ohrožení života a zdraví, která vyžaduje okamžité poskytnutí ubytování, je povinností poskytovatele poskytnout základní sociální poradenství o existujících nástrojích řešení. Dále je vhodné kontaktovat sociálního pracovníka obce s rozšířenou působností, který je dle §92 písm. a) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách povinen zajistit osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu zajistit.

Pracovník se ujistí, že zájemce kontaktoval sociálního pracovníka obce, v případě mu nabídne možnost, že zprostředkuje kontakt. Dále mu poskytne základní sociální poradenství např.:

- předá mu informace o dávkách hmotné nouze, dávkách státní sociální podpory,
- předá mu informace o jiných sociálních pobytových službách, ubytovnách, noclehárnách,
- předá mu informace o vhodné ambulantní službě (občanská poradna, intervenční centrum, adiktologie, K- centra apod.).

Jedná-li se o osobu ohroženou násilnou činností jiné osoby, osoba sděluje, že se obává o své bezpečí, případně, že je jí vyhrožováno například partnerem, který ji má tendenci vyhledávat, není

vhodné zajišťovat přístřeší poskytnutím služby v azylovém domě. Sociální pracovník společně s osobou kontaktuje Policii ČR, požaduje po Policii ČR zajistit bezpečí, asistuje při dalších nástrojích zajištění bezpečnosti – vykázaní, nepřiblížování, zajištění pobytu v utajeném azylovém domě, ubytování na krizovém lůžku apod. V případě, že se osoba nenachází v situaci ohrožení života a zdraví, poskytne sociální pracovník zájemci základní sociální poradenství.

Poskytovatel služby by měl mít navázanu spolupráci s terénními programy, které mohou poskytnout podporu a pomoc v přirozeném prostředí těm uživatelům, kterým je jejich žádost odmítnuta z důvodu plné kapacity.

### **Základní sociální poradenství**

Pokud se zájemce obrátí na službu, je sociální pracovník vždy povinen zjistit, v čem spočívá nepříznivá sociální situace zájemce a poskytnout základní sociální poradenství. Základní sociální poradenství poskytne sociální pracovník osobě, pokud zjistí, že nespadá do cílové skupiny služby nebo pokud nemá volnou kapacitu a zároveň osoba není v ohrožení života a zdraví.

Je povinen informovat zájemce/žadatele o možnostech řešení jeho nepříznivé sociální situace, o zdrojích, které by mohl využít, např.:

- sociálních služby (např. noclehárna, terénní programy),
- veřejné služby (např. ubytovna),
- úřad práce - dávky hmotné nouze, podpora v nezaměstnanosti atd.,
- odborník v oblasti závislosti,
- odborné psychologické poradenství,
- atd.

Rovněž sděluje zájemci kontakt na sociálního pracovníka obce.

Pracovník domu na půl cesty informuje (ORP, KÚ) o osobách, které jsou v ohrožení života a zdraví a není v místní sociální síti adekvátní služba (nebo není kapacita) pro tyto osoby.

### **Rozhodování o možnosti poskytnutí služby**

Tento proces vyústí v rozhodnutí sociálního pracovníka, zda poskytnout zájemci službu, nebo zda nabídnout zájemci základní sociální poradenství včetně doporučení, jak lze řešit jeho nepříznivou sociální situaci jinak než poskytnutím pobytové služby.

#### **a. Poskytovatel zájemci službu poskytne – zájemce spadá do cílové skupiny a poskytovatel má volnou kapacitu.**

Pokud poskytovatel rozhodne, že službu zájemci může poskytnout (zájemce spadá do cílové skupiny a poskytovatel má volnou kapacitu), tj. osoba je nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou přístřeší, která si připouští příčiny a je ochotná společně pracovat na jejich odstranění. Osoba má zájem řešit situaci v souladu s právními a společenskými normami. Zpracuje sociální pracovník podle zjištěných informací první individuální plán (plán průběhu poskytování služby), nastavený na zjištěné příčiny nepříznivé sociální situace. Tento bude spolu s dalšími důležitými informacemi, které během jednání se zájemcem zjistil, prvním podkladem pro pracovníky služby, kteří budou zájemci poskytovat službu a spolupracovat s ním na řešení jeho nepříznivé

sociální situace. Předání informací zjištěných při jednání se zájemcem se řídí vnitřními pravidly služby.

V rámci jednání se zájemcem o službu dojedná pracovník v návaznosti na zjištěnou nepříznivou sociální situaci individuální podmínky spolupráce vyplývající ze zjištěných potřeb a jejich příčin. Příkladem individuální podmínky spolupráce je např. zahájení léčby závislosti, spolupráce s kontaktním centrem, návštěva úřadu práce, řešení dluhové problematiky).

### **Sociální pracovník informuje zájemce o uzavření písemné smlouvy na dobu určitou**

Smlouvy jednotlivých uživatelů sociální pracovník nastavuje individuálně dle dohodnutých podmínek spolupráce a v návaznosti na jejich charakter rovněž volí vhodnou dobu, na kterou smlouvu o poskytnutí služby uzavírá.

Sociální pracovník informuje zájemce o tom, že pro poskytování služby bude uzavřena písemná smlouva na dobu určitou. Dále o tom, že délka uzavření smlouvy bude vycházet z dohodnutých podmínek spolupráce a plánu řešení nepříznivé sociální situace. Individuální podmínky spolupráce budou zpracovány do smlouvy o poskytnutí sociální služby, zejména do pravidel pro prodloužení smlouvy. Pracovník informuje uživatele o tom, že smlouva mu může být při dodržení individuálních podmínek spolupráce zpracovaných ve smlouvě prodloužena.

Zároveň sociální pracovník podá zájemci potřebné informace související s poskytnutím služby:

- informace o pravidlech vyplývajících ze společného soužití osob, nabídne návštěvu zařízení, v omezeném režimu,
- sdělí zájemci finanční požadavky spojené s poskytováním služby (cenu ubytování, stravování),
- předá mu ceník služby (ubytování) a ceník fakultativních služeb.

Sociální pracovník nabídne pomoc při vyplnění žádosti o poskytování služby, upozorní zájemce na doklady, které je třeba na žádost poskytovatele služby k žádosti doložit (posudek registrujícího poskytovatele zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství o zdravotním stavu).

V písemné podobě je vhodné předat zájemci následující materiály:

- leták či jiný informační materiál o službě (obsahuje veřejný závazek, údaje o kapacitě, druhu, místě a způsobu poskytovaných služeb);
- pravidla spolupráce,
- informace o právech a povinnostech vyplývajících z uzavření smlouvy o poskytování služby; zejména důvody ukončení služby, či okamžitého zrušení služby
- vzor smlouvy o poskytování služby;
- formulář žádosti o poskytnutí služby a informaci o způsobu jejího podání včetně informace o dokladech, které zájemce musí předložit:
  - potvrzení o zdravotním stavu zájemce od registrujícího poskytovatele zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství o zdravotním stavu.

- b. Poskytovatel nemůže z důvodu plné kapacity zájemci službu poskytnout, přestože spadá do cílové skupiny.**

Pokud na základě jednání se zájemcem služba zjistí, že zájemce spadá do její cílové skupiny, ale z důvodů naplněné kapacity jej nelze přijmout okamžitě, nabídne zájemci základní sociální poradenství k řešení jeho situace:

- prostřednictvím ambulantních a terénních sociálních služeb prevence (např. občanská poradna, terénní programy),
- prostřednictvím sociálních dávek a dávek hmotné nouze,
- prostřednictvím veřejných služeb (např. ubytovna),
- s pomocí sociálního pracovníka obce, na kterého předá kontakt

Ve všech případech nabídne sociální pracovník i podporu při jednání s těmito subjekty.

- Nevyhovění žádosti zájemce o službu zaznamenaná sociální pracovník podle § 88 g) zákona o sociálních službách do evidence žadatelů, kterým nemohla být poskytnuta služba z důvodů naplněné kapacity.
- Poskytne formulář žádosti o poskytnutí služby a informaci o způsobu jejího podání včetně informace o dokladech, které zájemce musí předložit:
  - potvrzení o zdravotním stavu zájemce od registrujícího poskytovatele zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství o zdravotním stavu.
- Informuje o zařazení do pořadníku a způsobu výběru z pořadníku
- Domluví způsob vyrozumění

Sociální pracovník domluví způsob vyrozumění zájemce o možnosti poskytnutí služby v případě volné kapacity např. přes terénního sociálního pracovníka.

**c. Poskytovatel nemůže zájemci službu poskytnout, protože nespadá do cílové skupiny.**

V případě, že po zhodnocení nepříznivé sociální situace zájemce dospěje sociální pracovník k závěru, se nejedná o osobu z okruhu cílové skupiny, poskytne zájemci základní sociální poradenství, tj. nabídne zájemci kontakty na služby (veřejné, zdravotní, sociální), které mu pomohou jeho situaci řešit, kontakt na sociálního pracovníka obce, nabídne informace o možnosti uplatnit nárok na dávky a další možnosti řešení jeho situace.

# **ČÁST C - METODICKÝ POSTUP PRO STANDARDIZOVANÉ ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEB U ŽADATELŮ O POBYTOVOU SOCIÁLNÍ SLUŽBU DŮM NA PŮL CESTY**

---

# 1. Vstupní informace a teoretická východiska pro zpracování a použití metodiky

---

## 1.1 Nejčastější překážky kvalitního a efektivního poskytování služby ve fázi zjišťování potřeb

---

Metodický postup popisuje průběh zjišťování potřeb zájemce o službu s důrazem na naplňování základních zásad zákona, které bývají v oblasti zjišťování potřeb a zejména zjišťování míry potřebné podpory opomíjeny.

Metodika vychází ze zjištění nejčastějších překážek kvalitního a efektivního poskytování služby, které byly zjištěny z písemných materiálů, které služby poskytly, a z jednání s poskytovateli v rámci dotazníkového šetření:

1. Poskytovatelé ve svých záznamech nezaznamenávají rozsah a míru podporu, pouze označují zjištěné potřeby.
2. Poskytovatelé mylně vykládají ustanovení zákona a standardů kvality tak, že žádají zájemce, aby sdělil „svá přání a osobní cíl“, ale nezjišťují potřebu podpory v celé šíři, ani nenabízejí podporu v oblastech, které zájemce sám neuvedl.
3. Poskytovatelé u zájemce zjišťují pouze jeho očekávání od služby. V záznamech není uvedeno, za jakých podmínek je připravena služba zájemci poskytnout podporu.
4. Poskytovatelé nastavují plán poskytování služby, resp. individuální plán, na přání zájemce, resp. jeho „osobní cíl“, nikoliv na podporu ve všech oblastech, ve kterých zájemce podporu potřebuje.
5. Poskytovatelé intenzivně nepracují s těmi oblastmi podpor, které směřují k trvalé udržitelnosti osoby v přirozeném prostředí.

## 1.2 Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění

---

### § 2 Základní zásady

*Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování jejich nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** V souvislosti se zjišťováním potřeb zájemce o službu je třeba zaměřit pozornost na tu část ustanovení § 2 odst. 2 zákona o sociálních službách, který ukládá službě povinnost: „ ... vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně ... “.

Poskytovaná podpora služby musí vycházet z jedinečné konkrétní situace uživatele a z jeho individuálních potřeb. Služby nemohou být poskytovány podle jednoho vzoru všem svým



uživatelům. Základním východiskem pro poskytnutí služby je tedy zjištění potřeb zájemce. Nepříznivá sociální situace je určena souborem potřeb, které není osoba schopna si sama zajistit z důvodu oslabení či ztráty schopnosti, a jejichž zajištění vyžaduje podporu a pomoc jiné osoby. Zmapování nepříznivé sociální situace osoby tudíž znamená zjistit, v jakých oblastech života osoba selhává, jaké kompetence má oslabené či jí schází nebo je nikdy nezískala, a na základě čeho je ohrožena sociálním vyloučením.

Pokud nedojde k identifikaci potřebné podpory, nemůže sociální pracovník zodpovědně nabídnout zájemci službu, která bude odpovídat zákonnému požadavku, tzn. bude na osobu působit aktivně, tj. bude nabízet podporu ve všech oblastech, ve kterých osoba potřebuje, a bude ji motivovat k tomu, aby nesetrvávala v systému sociálních služeb.

V průběhu poskytování služby se pak toto ustanovení dotýká uživatele v každém okamžiku poskytování služby, jelikož ustanovení mluví o tom, že poskytování služby musí vycházet z individuálně určených potřeb, a to v jakékoli chvíli své činnosti.

Sociální pracovníci musí dbát toho, aby poskytování služby vedlo k postupnému osamostatňování se, zvyšování schopností a dovedností proto, aby osoby byly schopny návratu a udržení se v přirozeném prostředí, bez toho aniž by byly ohroženy sociálním vyloučením.

Důkazem o nastavení efektivní a kvalitní podpory osobě je to, že osoba je schopna, po ukončení poskytování pobytové sociální služby, udržet se ve svém přirozeném prostředí a žít běžný život svých vrstevníků. Pobytové sociální služby by měly akcentovat důraz na zapojení se a udržení se osob na pracovním trhu pro to, aby osoby měly zajištěný dostatek finančních prostředků pro udržení si bydlení.

### § 3 Vymezení některých pojmů

*e) sociálním začleňováním [se rozumí] proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Zákon o sociálních službách ve svých ustanoveních říká, že služba má podporovat uživatele aktivně a usilovat o jeho sociální začleňování. Jestliže je zjišťování potřeb základním východiskem pro nastavení služby, je tedy třeba se při zjišťování potřeb zájemce/uživatele zaměřit na jeho potřeby s ohledem na možnost a podporu sociálního začlenění (jakou podporu osoba potřebuje v jednotlivých oblastech života, aby mohlo dojít k jejímu sociálnímu začlenění) a mohl žít život obdobný jeho vrstevníkům, aniž by byl závislý na sociálních službách a sociálních dávkách.

### § 88 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb

*f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Povinnosti poskytovatele zakotvené v § 88 zákona o sociálních službách znovu zdůrazňují individuální nastavení poskytování každé sociální služby. Znovu

je zde zdůrazněno, že poskytování služby musí vycházet z dobré znalosti konkrétní situace uživatele, kromě potřeb uživatele jsou zde zmiňovány i osobní cíle uživatele a jeho schopnosti.

Z uvedeného je patrné, že kvalitní poskytování sociální služby, které je v souladu se zákonem o sociálních službách, není možné realizovat bez detailního zjištění potřeb zachovalých schopností, dovedností a osobních cílů osoby. Zjišťování potřeb je tedy hlavním východiskem pro nastavení průběhu poskytování služby.

## § 37

*(2) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Poskytnutí sociálního poradenství, tj. zjištění, v čem spatřuje zájemce nepříznivou sociální situaci a v čem reálně z pohledu sociálního pracovníka spočívá, je základem pro volbu a nastavení optimálního řešení jeho situace.

Sociální pracovník je povinen upozornit zájemce (nebo osobu, která jeho jménem jedná), že služba je ze zákona povinna nabízet zájemci řešení, které jeho situaci zlepší s důrazem mu pomoci udržet se v přirozeném prostředí.

Součástí zjišťování potřeb je i mapování zdrojů. Tzn. mapování přirozených možností podpory a pomoci, které by mohl uživatel získat či využívat, plynoucí z rodiny, blízkých osob, místní komunity, z běžných veřejných služeb či existujících sdružení a organizací.

## § 109 Sociální pracovník

*Sociální pracovník vykonává **sociální šetření**, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, **sociální poradenství** a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Sociální pracovník je dle ustanovení § 109 zákona o sociálních službách hlavní osobou, která v sociální službě vstupuje do oblasti jednání se zájemcem o službu a do oblasti zjišťování potřeb jako základního kroku pro sjednání obsahu a průběhu služby.

Sociální poradenství je v tomto ustanovení uvedeno jako jedna z odborných činností sociálního pracovníka. Kompetentní sociální pracovník má přehled o aktuální nabídce služeb (sociálních, zdravotních, jiných veřejných služeb) v místě, resp. v regionu, které by mohly situaci zájemce řešit. Sociální pracovník je tedy hlavním garantem poskytování služby v souladu s § 2, zákona o sociálních službách, je hlavním garantem nastavení průběhu poskytování služby tak, aby služba podporovala samostatnost a soběstačnost uživatele a jeho sociální začleňování.

Sociální pracovník je odborně připraven vést rozhovor se zájemcem, zjišťovat jeho potřeby, přitom je schopný empaticky komunikovat se samotnými zájemci.

### 1.3 Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Obsah standardů kvality sociálních služeb

---

#### Standard kvality sociálních služeb - Standard č. 3

*b) Poskytovatel projednává se zájemcem o službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;*

**Komentář v kontextu Metodického postupu:** Povinnost vycházet z individuální (konkrétní) situace osoby je zakotvena rovněž ve Standardu kvality sociálních služeb č. 3. Zde je zakotveno rovněž, že individuální situace vychází z možností a schopností zájemce, navíc je zde zdůrazněna role zájemce při vyjednávání obsahu služby. Služba zjišťuje při vyjednávání služby požadavky, očekávání a osobní cíle.

Sociální pracovník zjišťuje přání a představy uživatele, ale současně tato přání a zájmy koriguje tak, aby byly v souladu s účelem poskytování služby. Pracovník zdůrazňuje, že nemůže vyhovět všem přáním zájemce. Pracovník se zájemcem formuluje společný cíl, který bude vždy obsahovat zaměření na to, aby osoba byla schopna v budoucnosti žít život bez závislosti na sociálních službách a dávkách sociální pomoci.

Služba může potvrdit a přijmout při jednání se zájemcem o službu jen ta očekávání a přání zájemce, která korespondují s ustanovením § 2 odst. 2 zákona o sociálních službách. Je povinností sociálního pracovníka, aby srozumitelně vysvětlil zájemci jaké požadavky, očekávání a osobní cíle mohou být poskytováním služby podpořeny, resp. k jejich naplnění může služba přispět, a to v rozsahu, který jí ukládá zákon.

## 2. Metodický postup pro standardizované zjišťování potřeb zájemců o službu dům na půl cesty

---

### 2.1 Stanovení pravidel pro zjišťování potřeb

---

#### **Kdo zjišťování potřeb provádí:**

Zjišťování potřeb v rámci jednání se zájemcem o službu obvykle provádí sociální pracovník.

#### **Rozsah zjišťovaných potřeb:**

Sociální pracovník vysvětlí zájemci o službu, jaké postupy využívá, aby zjistil jeho potřeby a příčiny, jeho nepříznivé sociální situace. Zjišťuje také potřeby vyplývající z absence schopnosti využít běžné zdroje (jako jsou rodina, běžné vztahové sítě apod.), které by zájemce běžně užil. Zjišťování potřeb provádí s ohledem na možnost a podporu sociálního začlenění (jakou podporu osoba potřebuje v jednotlivých oblastech života, aby mohlo dojít k jejímu sociálnímu začlenění včetně udržení bydlení) a mohl žít život obdobný jeho vrstevníkům. Dále zjišťuje, jaké má kompetence, a jak je může využít při řešení nepříznivé sociální situace.

Sociální pracovník nechává zájemci dostatečný prostor, aby popsal svou nepříznivou sociální situaci a formuloval svou představu o jejím řešení.

Vhodně a často se vrací k transparentnímu formulování smyslu a cílů služby.

Zároveň pracovník v rozhovoru zjišťuje příčiny vzniku nepříznivé sociální situace proto, aby mohl identifikovat jeho potřeby. Pracovník upozorní zájemce, že ke zjištění jakou podporu/pomoc od služby potřebuje, využívá pomůcku/nástroj (např. tištěný manuál), který mu pomůže zjistit, v jakých oblastech běžného života jsou možnosti/ kompetence osoby omezené.

Přehled oblastí běžného života jako východiska nástroje pro zjišťování potřeb viz tabulka Přehled oblastí běžného života jako východisko nástroje pro zjišťování potřeb.

Využívání nástroje v rámci procesu zjišťování potřeb přispěje k tomu, že sociální pracovník:

- udrží strukturu jednání a směřuje rozhovor se zájemcem k získání nezbytných informací,
- nezapomene zjistit ty potřeby a schopnosti zájemce, které vzhledem k jeho akutní potřebě (nemusí považovat za relevantní (např. posilování rodičovských kompetencí, kontakt se společenským prostředím), zeptá se na všechny potřeby, které má popsané,
- získá podrobný obraz o potřebách zájemce,
- získá důkaz o tom, že zájemce patří či nepatří do cílové skupiny služby,
- získá podklad pro sestavení prvního plánu průběhu poskytování služby,
- je připraven zájemci, event. jiným subjektům, které jsou zapojeny do řešení nepříznivé soc. situace zájemce nabídnout podrobný přehled podpory, kterou bude zájemce od služby potřebovat.

Pomůcka při zjišťování potřeb by měla obsahovat i oblast zjišťování příčin vzniku nepříznivé sociální situace. Je třeba, aby pracovník podrobně zmapoval celkovou situaci zájemce, a to jak v současné době, tak v minulosti. Zjišťování příčin může pomoci pracovníkovi lépe identifikovat nenaplněné potřeby. Důležitá je i oblast zaměřená na využití jiné podpory a pomoci při řešení nepříznivé sociální situace (přirozené zdroje, jiná sociální služba apod.), tzn. jakou podporu a pomoc zájemce již využil.

Podpora služby naplánovaná a poskytovaná na základě podrobného zjištění potřeb zájemce bude důkazem poskytování služby v souladu se zákonnými požadavky. Plán průběhu poskytování služby sestavený na základě podrobného zjištění potřeb je důkazem o respektování práv uživatele, podpoře jeho nezávislosti, je důkazem o tom, že služba na uživatele působí aktivně a podpora směřuje k zabránění jeho sociálního vyloučení a k udržení se v přirozeném prostředí.

Plán průběhu poskytování služby sestavený na základě podrobného zjištění potřeb zájemce vede pracovníky služby k tomu, aby se zaměřili také na podporu schopností a dovedností, které nejsou oslabené a které zájemce zcela přirozeně používá při řešení nepříznivé sociální situace. Tyto oblasti potřeb pracovníci pojmenovávají a demonstrují na nich schopnosti a dovednosti zájemce řešit samostatně dané situace.

## 2.1 Postup zjišťování potřeb

---

### ***Zjištění hlavního důvodu zájmu o službu – zájemce spadá do cílové skupiny***

V úvodu rozhovoru se pracovník vždy zajímá o situaci zájemce, která ho vedla k tomu, že kontaktoval službu. Zájemce vyzve, aby popsal situaci, kterou chce s využitím služby řešit a svou představu o řešení situace. Jedná se o popis situace, ve které se nachází. Zjišťováním situace uživatele a tudíž i hlavního důvodu zájmu o službu se v rozhovoru prolíná snaha pracovníka o rozkrytí účelu žádosti o poskytnutí služby. Často zájemci přicházejí se zkreslenou představou o tom, že dům na půl cesty je jakousi ubytovnou pro mladé lidi, že jim zajistí ubytování natrvalo, že získají ubytování, ve kterém budou moci pokračovat ve svém dosavadním způsobu života, např. v užívání návykových látek, „práci na černo“, nebo že jim služba zajistí práci a oni ji nebudou muset hledat, že si budou moct přivést partnerku atd.

Vhodné otázky pro doplnění obrazu situace jsou např.:

- Odkud jste přišel? Kde se teď zdržujete? Kde bydlíte?
- Jak dlouho se nacházíte v podobné situaci?
- Už jste se v podobné situaci někdy ocitl?
- Máte nějaký pravidelný příjem?
- Máte dluhy?

V rámci rozhovoru sociální pracovník neustále ověřuje pozorováním, doplňujícími otázkami pravdivost odpovědí, např. v případě, že zájemce sděluje, že spí na ulici a je čistý. Klade doplňující otázky tak, aby se mohl zorientovat v situaci zájemce. Zároveň svá pozorování sděluje, je transparentní, např.: „Podle rukou vidím, že skutečně žijete venku.“ nebo „Jak jste na tom s alkoholem? Cítím, že jste dnes alkohol měl.“

Sociální pracovník zjišťuje, zda zájemce spadá do skupiny osob, kterým je služba určena, tedy zda jeho potřeby nemohou být uspokojeny terénní nebo ambulantní sociální službou nebo jinou veřejnou službou, která může nabídnout vhodnější řešení v přirozeném prostředí. Sociální pracovník zjišťuje možné zdroje podpory a pomoci, a to zejména pomoc rodiny, přátel, možnosti jiných přirozených zdrojů, veřejných či jiných sociálních služeb.

Zájemci jako důvody žádosti někdy sdělují situace, které je vhodnější řešit např. pomocí sociální služby terénní programy:

- „Jsem u rodičů a chci se osamostatnit.“
- „Jsem u rodičů, chci se osamostatnit, práci jsem zatím nehledal.“
- „Končí nám nájemní smlouva, majitel nám ji nechce prodloužit.“
- „Máme s partnerem malé dítě a nechceme být každý zvlášť v azylovém domě“
- „Našel jsem si práci zde v okolí a nemám kde bydlet.“
- „Slyšel/a jsem, že dáváte práci a bydlení a měl/a bych o to zájem.“

Sociální pracovník neklade pouze otevřené otázky typu: „Co od služby očekáváte?, Co si přejete?“, ale sám aktivně nabízí podporu ve všech oblastech běžného života a ověřuje, zda je zájemce v daných oblastech kompetentní nebo má zajištěnu jinou formu podpory. K tomuto mu slouží výše zmíněný nástroj. Nezaměřuje se jen na zakázku a přání zájemce.

V rozhovoru se sociální pracovník řídí strukturou pomůcky, aby se neodchýlil od účelu jednání a zjistil co nejvíc informací, které potřebuje. Sociální pracovník zjištění zaznamenává a současně navrhuje možná řešení (základní sociální poradenství viz níže).

Pracovník nabízí úplnou nabídku podpory a pomoci, která by měla být konkrétní, pro zájemce srozumitelná, např.: „Pokud byste potřeboval poradit, kam se obrátit kvůli vhodnému bydlení pro vás a dítě, jak pomoci se získáním práce apod., jsme schopni vám zprostředkovat kontakt s odbornou či jinou veřejnou službou, nebo vám sami poradit.“ apod.

### ***Zjištění příčin ztráty bydlení***

Důležitou součástí zjišťování nepříznivé sociální situace je vedle zjišťování potřeb uživatele také zjištění příčin vzniku situace. Sociální pracovník tak v rozhovoru o potřebách osoby vždy zjišťuje, ať už pozorováním či otázkami, příčinu/okolnosti, které vedly ke vzniku nepříznivé situace či bránily jejímu řešení. Jejich podchycení a řešení je nutnou součástí budoucího řešení nepříznivé sociální situace.

Nejčastější příčiny:

- odchod z ústavního nebo jiného obdobného zařízení a absence podpory původní rodiny,
- odchod z pěstounské péče po dovršení 18 let spojený s absencí jiné podpory,
- odchod z výkonu trestu odnětí svobody spojený s absencí podpory přirozeného sociálního prostředí,
- narůstající potíže v soužití, práci, apod. v důsledku závislosti na návykových látkách – (např. pervitin, alkohol, marihuana),

- náhlá krizová životní situace (rozpad vztahu, ztráta bydlení, práce), kterou není zájemce schopen řešit bez podpory,
- apod.

Sociální pracovník se snaží jednotlivé příčiny vzniku nepříznivé sociální situace zájemci zviditelnit a sděluje mu její důsledky.

Zároveň ho seznamuje s možností řešení v souladu s právními a společenskými normami, které je služba v rámci řešení nepříznivé sociální situace zájemce ochotna podpořit. Na příkladech uvádí, jaká řešení je dům na půl cesty schopen podpořit a která nikoli. Např.: „Považujeme za zaměstnání takovou práci, kde vám dají pracovní smlouvu, dohodu o provedení práce či pracovní činnosti. Nemůžeme před úřadem práce skrývat, pokud budete jezdit na „brigády“ a přivydělávat si nelegálně.“

### ***Zjištění představy zájemce o způsobu vyřešení nepříznivé sociální situace***

V průběhu jednání se sociální pracovník ptá na představu řešení nepříznivé sociální situace zájemce: „Jak byste si představoval řešení situace?“

Zjišťuje, zda je zájemce nastaven na aktivní řešení své nepříznivé sociální situace a jejich příčin, a zda se jeho představa shoduje s cílem a smyslem domu na půl cesty. Zda např. nechce pouze zajistit ubytování na přechodnou dobu a pokračovat ve svém způsobu života či zda nechce pouze účelově získat potvrzení o poskytnutí služby domu na půl cesty pro úřad práce.

### ***Nastavení zájemce na spolupráci při řešení nepříznivé sociální situace v běžném právním prostředí***

Sociální pracovník v průběhu jednání zjišťuje, zda chce osoba spolupracovat na změně své nepříznivé sociální situace, je ochotná si připustit její příčiny a chce spolupracovat na jejich odstranění, a to vše v právním prostředí.

Při zjišťování potřeb a jejich příčin zájemce/uživatele se sociální pracovník neomezuje pouze na záznam, že s danou potřebou zájemce potřebuje pomoci či v ní podpořit, ale zaznamenává stručný popis této oblasti, jak v ní zájemce selhává, jaké zdroje již využil, co v dané oblasti zájemce udělá sám, jak bude podpora vypadat, kdo ji bude vykonávat, a v jaké míře (např. pracovník pravidelně dohlíží, připomíná, realizuje společně se zájemcem, doprovází, apod.). Ze záznamu musí být patrný důraz na aktivitu samotného zájemce/uživatele. Zároveň by ze záznamu měla být patrná případná podmínka spolupráce.

Dalším údajem, který sociální pracovník při jednání se zájemcem zjišťuje je rozsah a frekvence podpory, popř. termín splnění.

Pracovník se zájemcem formuluje společný cíl, který bude vždy obsahovat zaměření na to, aby osoba byla schopna v budoucnosti žít život bez podpory služby.

Pokud toto první zjišťování vede k závěru, že první informace o zájemci ukazují, že by se mohlo jednat o osobu, která je v nepříznivé sociální situaci a chce ji aktivně řešit, a sociální pracovník

usoudí, že služba domu na půl cesty je pro zájemce vhodná, je možné v jednání pokračovat, v opačném případě se postupuje na kapitolu Ohrožení života a zdraví viz Část 2 – Metodický postup pro přijímání žadatelů do pobytové služby dům na půl cesty.

Při jednání sociální pracovník nezjišťuje pouze oblasti/činnosti, ve kterých potřebuje zájemce podporu, ale současně zjišťuje, do jaké míry je podpora služby potřebná.

Sociální pracovník domlouvá individuálně s každým zájemcem rozsah podpory. Např. pokud zájemce uvede, že má velké dluhy a neví, jak je řešit, nemá o nich přehled a neví, kde by tento přehled získal. Pracovník s ním dojedná a zaznamená, že služba zájemci/uživateli v následujících dnech a časech vytvoří plán na řešení dluhové problematiky, zájemce tak získá přehled svých dluhů (s pracovníkem vytvoří seznam předpokládaných dluhů a pracovník zájemci/uživateli poradí, kam se obrátit pro zjištění dlužných částek). Zájemce/uživatel však nejprve sám dohledá u institucí dluhy a udělá si jejich přehled.

Popsaná potřeba podpory a její míra je nezbytným podkladem pro sestavení prvotního plánu poskytování služby konkrétnímu zájemci a formulaci podmínek poskytování služby do smlouvy.

Pokud sociální pracovník takto zjišťuje potřeby zájemce, jeho situaci a budoucí podporu služby, umožňuje zájemci pochopit roli služby v jeho životě. Přispěje pak k tomu, že zájemce/uživatel si bude vědom toho, že musí být aktivní při řešení své situace. Zájemce/uživatel si je vědom toho, že služba je pouze přechodná pomoc v době, kdy jsou jeho schopnosti a dovednosti omezené. Bude mu zřejmé, že pobytová sociální služba stojí až na konci možných řešení pomoci.



## Přehled oblastí běžného života jako východisko nástroje pro zjišťování potřeb

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
1. Základní stabilizace	Ubytování	Osoba má zajištěno ubytování po dobu poskytnutí služby a kde uložit své osobní věci	Osoba v nepříznivé sociální situaci přijímá pomoc, která je podmíněna ochotou řešit nepříznivou sociální situaci
	Základní informace, možnost poradit se	Osoba má k dispozici základní informace pro řešení své nepříznivé sociální situace, má možnost se poradit	
2. Základní doklady	Identifikační doklady	Osoba má informace a potřebnou podporu při zajištění základních dokladů	Doložení totožnosti je předpokladem pro možnost čerpat sociální dávky, zdravotní péči, získat pracovní uplatnění, bydlení, řešení dluhů, vztahů atd.
	Ostatní osobní doklady		
3. Hmotné zabezpečení	Hospodaření s finančními prostředky	Osoba má informace a potřebnou podporu hospodaření a bezpečné nakládání s finančními prostředky, identifikaci a řešení dluhové problematiky Osoba má informace a potřebnou podporu pro získání nárokových i nenárokových sociálních dávek, uplatnění nároku na důchod (starobní, invalidní atd.)	Osoba je materiálně a ekonomicky (finančně) stabilizovaná Ekonomická stabilizace je předpokladem řešení nepříznivé sociální situace a prevencí relapsu
	Řešení dluhové problematiky		
	Využití sociálních dávek		
	Uplatnění práva na hmotné zabezpečení (důchody)		

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
4. Předcházení rizikovému chování a jeho řešení	Rozpoznání rizikového chování směřovaného na osobu	Osoba je seznámena se znaky rizikového chování směřovaného na osobu a vlastního rizikového jednání včetně jejich důsledků a možných strategií jednání	Zvládnutí závislosti je nezbytnou podmínkou úspěšného řešení nepříznivé sociální situace  Zdravý vývoj osobnosti je předpokladem pro prevenci vzniku nepříznivé sociální situace, anebo její úspěšné zvládnutí
	Znalost důsledků rizikového chování		
5. Bydlení	Hledání bydlení nebo ubytování	Osoba má příležitost a potřebnou podporu při hledání, uzavření smluvního vztahu a udržení bydlení	Osoba má přístřeší  Získání přístřeší je předpokladem návratu do sociální sítě bez závislosti na sociální službě
	Udržení bydlení		
6. Zdraví a bezpečí	Základní zdravotní péče	Osoba má možnost čerpat zdravotní péči  Osoba má příležitost a podporu při dodržování léčebného režimu  Osoba má informace o důsledcích rizikového chování na zdraví a podporu při jejich řešení	Osoba zná svůj zdravotní stav a umí s ním zacházet  Znalost zdravotního stavu a opatření, která vyžaduje, je podmínkou pro prevenci šíření infekčních chorob  Dále je tato znalost předpokladem pro udržení pracovních schopností jako prevence relapsu
	Prevence onemocnění spojených s rizikovým způsobem života		
7. Vzdělávání	Příprava na zařazení se na trh práce	Osoba má příležitost a podporu při získání kvalifikace	Osoba má kvalifikaci a může se ucházet o pracovní uplatnění
8. Pracovní uplatnění	Zařazení se a udržení se na trhu práce	Osoba má příležitost a podporu při hledání, získávání a udržení	Osoba má pracovní uplatnění

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
		pracovního uplatnění	Získání a udržení si pravidelného zaměstnání je předpokladem řešení nepříznivé sociální situace a prevencí relapsu
9. Kontakt se společenským prostředím	Vytváření funkčních sociálních vazeb s rodinou	Osoba má podporu v porozumění a navazování funkčních kontaktů s vrstevníky, udržování kontaktů s rodinou a budování partnerských vztahů  Osoba má informace a podporu při získání náhledu na svá osobnostní práva, své povinnosti v běžném životě	Osoba je v kontaktu se společenským prostředím, které nepodporuje návrat do původní nepříznivé sociální situace  Kontakt se společenským prostředím, které nepodporuje návrat do původní nepříznivé sociální situace, je předpokladem pro prevenci relapsu
	Vytváření funkčních sociálních vazeb s vrstevníky		
	Práva a povinnosti v běžném životě		

Tabulka č. 3 - Přehled oblastí běžného života jako východisko nástroje pro zjišťování potřeb

# SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

---

ÚZ Úplné znění, 2015: Sociální zabezpečení, nakl. Sagit, ISBN:978-80-7488-095-7

ÚZ Úplné znění, 2016: Sociální zabezpečení, nakl. Sagit, ISBN: 978-80-7488-155-8

## Webové odkazy:

MPSV, 2016: Předpis č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách – Dostupné z [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

MPSV, 2016: Předpis č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách – Dostupné z [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

MPSV, 2016: Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. Obsah standardů kvality sociálních služeb – Dostupné z [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

MPSV, 2016: Registr poskytovatelů sociálních služeb – Dostupné z [iregistr.mpsv.cz](http://iregistr.mpsv.cz)

Český statistický úřad: Obyvatelstvo: Dostupné z <https://www.czso.cz>

## Další zdroje MPSV:

Výkaz o sociálních službách MPSV za rok 2014

Dotační řízení 2016 MPSV

## Interní zdroje výzkumu:

Dotazníkové šetření formou online dotazníku

Expertní setkání členů výzkumného týmu

Focus groups

# SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

---

TA ČR = Technologická agentura České republiky  
FG = Focus groups  
MPSV ČR = Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky  
DOZP = domovy pro osoby se zdravotním postižením  
ADJ = azylové domy pro jednotlivce  
ADMD = azylové domy pro matky s dětmi  
DpS/DPS = domovy pro seniory  
ČR = Česká republika  
PC = osobní počítač  
PEG = perkutánní endoskopická gastrostomie  
PnP = příspěvek na péči  
NSS = nepříznivá sociální situace  
LRS Chvaly = Léčebné a rehabilitační středisko Chvaly  
MHMP = Magistrát hlavního města Prahy  
AD = azylový dům  
DPP = dohoda o provedení práce  
DPČ = dohoda o provedení činnosti  
ŽL = živnostenský list  
LDN = léčebna dlouhodobě nemocných  
OSPOD = oddělení sociálně právní ochrany dětí  
SPOD = sociálně právní ochrana dětí  
SAS = sociálně aktivizační služby  
OZP = osoba/y se zdravotním postižením  
Hl./hl. m. = hlavní město  
DPC = domy na půl cesty  
TP = terénní programy  
ORP = obec s rozšířenou působností  
NZDM = nízkoprahová zařízení pro děti a mládež  
SASRD = sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi  
IP = individuální plán  
p. o. = příspěvková organizace  
a. s. = akciová společnost  
ZDVOP = zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc  
DZR = domovy se zvláštním režimem  
ZSS/zss = zákon o sociálních službách  
CHB = chráněné bydlení  
CAN = Camberwellský formulář pro hodnocení potřeb/Camberwellské šetření potřeb  
st. = stupeň  
ORL = otorinolaryngolog  
Sb. = sbírky  
PS = pečovatelská služba  
OA = osobní asistence  
DS = denní stacionáře  
CDS = centra denních služeb

---

PSB = podpora samostatného bydlení

TKP = telefonická krizová pomoc

NDC = nízkoprahová denní centra