



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský  
kraj



## **Model sociální služby**

### **Odlehčovací služba - pobytová**



## Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Optimální provozní doba
5. Optimální personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům



## 1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje

Odlehčovací pobytová sociální služba je službou, která poskytuje služby dle zákona o sociálních službách a jeho prováděcích předpisů (§ 44 zákona 108/2006 sb. o sociálních službách). Odlehčovací pobytové služby jsou poskytovány osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

**Odlehčovací pobytová sociální služba poskytuje podporu především seniorům a lidem se zdravotním postižením, čímž primárně dává možnosti odpočinku a regeneraci sil pečujícím osobám. Klienti využívají tuto službu na omezenou dobu a vracejí se zpět do domácího prostředí k pečující osobě.**

Pobytová odlehčovací služba pro lidi se zdravotním postižením je alternativou pro tzv. krátkodobé pobyty.

Služba prokazuje svou kvalitu, mimo jiné, tím, že má více jednolůžkových pokojů než dvoulůžkových.

V odůvodněných případech je pobytová odlehčovací služba využívána seniory a lidmi se zdravotním postižením, kteří čekají na kladné vyřízení žádosti o službu v jiném zařízení poskytujícím sociální služby (nemohou např. pro svůj nepříznivý zdravotní stav nebo pro nepříznivou situaci pečujícího zůstat dále ve své domácnosti nebo domácnosti pečovatele) a následně odcházejí do jiných druhů pobytových sociálních služeb. Toto však není typická nepříznivá sociální situace, na kterou by měla odlehčovací služba reagovat.

Odlehčovací služby bývají mnohdy spojeny s jinou pobytovou sociální službou, případně s jinou sociální službou a sídlí ve stejném objektu.

**Optimální je**, když odlehčovací služba funguje samostatně a nezávisle na jiné službě. Alternativou však může být i sdílení stejného objektu s jinou službou, musí však být jasné jejich prostorové oddělení. Je možné mít sdílený personál pro případ vyšší míry potřeby klientů (neplatí, pokud jsou cílovou skupinou děti). To se netýká zdravotnického personálu.

**Špatnou praxí** je poskytování odlehčovací služby na lůžku v rámci pobytové služby, kdy např. na dvoulůžkovém pokoji je jeden klient využívající pobytovou službu a druhý odlehčovací službu.

### Pobytové odlehčovací služby pro děti

Nepříznivou sociální situací, pro kterou má být dítě umístěno do odlehčovací služby je nezbytný odpočinek pečujících osob – zpravidla rodičů. Je nezbytné, aby služba pro děti nebyla současně poskytována i dospělým lidem. Odlehčovací služba by měla být poskytována formou krátkodobých pobytů.

**Služba OS je poskytována za úhradu.** Maximální výše úhrady za poskytování služby OS je stanovena Vyhláškou č. 505/2006 Sb., § 10. Klient hradí maximálně stanovenou částku za bydlení a sjednanou stravu a za úkony péče pak dle vyúčtované poskytnuté péče. Péče je vykazována po minutách, podle skutečně odebrané a potřebné péče.



## 2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

**Potřeby seniorů a lidí se zdravotním postižením, na které reaguje odlehčovací služba a které určují nepříznivou sociální situaci člověka:**

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování v případě pobytové služby,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

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

V odlehčovací službě neexistují plošně daná pravidla – poskytovatel se musí přizpůsobit tomu, na co je klient zvyklý z domova. Proto je dobré oddělit personál pobytové a odlehčovací služby, kdy z pobytové služby jsou pracovníci zvyklí na své dlouhodobé klienty, mnohdy pracují rychle a rutinně. Takový přístup je v odlehčovací (stejně však jako u té pobytové) nemožný.

## 3. Činnosti služby

### Přímá a nepřímá práce s klientem

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

Jde o činnosti, které se netýkají přímé podpory uživatele, celkově ale souvisí s kvalitou



poskytované služby (např. *porady týmů, týmová supervize, vzdělávání, práce na metodikách, statistické vykazování, psaní projektů apod.*). Obecně do nepřímé práce řadíme práci nutnou k zajištění chodu poskytování sociální služby, která se netýká přímé práce směřující ke klientovi a bezprostředního naplňování jeho individuálních potřeb.

Poměr mezi přímou a nepřímou prací u PSS by měl být **80 % přímé práce na 20 % nepřímé**.

Poměr mezi přímou a nepřímou prací u sociálního pracovníka by měl být **50 % přímé práce** (případová práce) **na 50 % nepřímé** (rozvojová, projektová, analytická práce).

#### 4. Optimální provozní doba

Služba je časově omezena, délka poskytnuté péče jednomu klientovi by neměla přesáhnout 3 měsíce za 12 měsíců. Zpravidla není stanovena minimální délka pobytu, služba je poskytována na nezbytně nutnou dobu. Důvodem pro delší pobyt v odlehčovací službě je výjimečná či krizová situace, jako např. úmrtí pečující osoby, zhoršený zdravotní stav pečující osoby nebo jiná krizová situace v rodině. Ideálně by délka poskytnuté péče jednomu klientovi v kalendářním roce měla odpovídat běžné délce odpočinku pracujícího člověka – min. tedy 5 – 6 týdnů.

**Optimální provozní doba** – Odlehčovací služba poskytuje podporu klientům ve všech oblastech (**bydlení, zajištění stravy, úkony péče a podpory**) nepřetržitě, 24 hodin denně. Je tedy nepřetržitě zajištěna přítomnost odpovídajícího počtu pracovníků podle potřeb aktuálního složení klientů.

Podpora vázaná na **činnosti sociálního pracovníka** probíhá v čase, kdy je ve službě přítomný. Větší část pracovní doby sociálního pracovníka by měla být směřována do doby, kdy klienti služby jeho podporu potřebují (např. není tedy vhodná pracovní doba od 6:00 hodin ráno).

#### 5. Optimální personální zajištění služby

Pracovní tým, který zajišťuje **procesy směrem k podpoře klienta a procesy řízení služby**.

Podporu lidem ve službě zajišťují v první řadě **pracovníci v přímé práci**, dále pak ostatní **pracovníci zařízení**. Počet a kompetence pracovníků v přímé práci určují zjištěné individuální potřeby klientů dané služby a kapacita služby. Nezbytným znakem práce se seniory a s lidmi s nejvyšší mírou podpory v odlehčovací službě je **TÝMOVÁ mezioborová SPOLUPRÁCE** – do práce týmu jsou zapojeni nejen **sociální pracovníci** a **pracovníci v přímé péči** a další **spolupracující odborníci**. Zdravotní péče je zajištěna externími pracovníky („home care“). Ti spolupracují s lékařem klienta, spolupracuje s ním také pečující osoba.

##### Pracovníci v přímé péči

*Pracovníkem v přímé péči se rozumí pracovník s kvalifikací dle § 110 nebo § 116 zákona 108/2006 o sociálních službách v pozdějším znění, který vykonává činnosti služby dle vyhlášky.*

- pracovníci v sociálních službách
- sociální pracovník



**Role pracovníka v sociálních službách (PSS) v odlehčovací službě** – pracovník v sociálních službách poskytuje přímou podporu klientům při všech běžných denních činnostech, může plnit roli klíčového pracovníka, pod vedením sociálního pracovníka zpravidla sestavuje, plní a průběžně hodnotí individuální plány klientů.

Významná kompetence PSS je samostatnost a kompetentnost řešit krizové situace.

**Podpora pracovníků v přímé práci** – supervize (případová) a intervize (podpora sociálním pracovníkem), metodické vedení sociálním pracovníkem, spolupráce s externími odborníky v zájmu klientů, vzdělávání pracovníků.

**V optimální variantě** při dosažení individuální podpory seniorům a lidem s vyšší mírou podpory počítáme s tím, že na 2 klienty OS je v týmu 1 PSS (pracovník v sociálních službách). Tedy ve službě, která má 10 klientů je v týmu alespoň 5 PSS. Zásadním kritériem pro konečné stanovení pracovníků v přímé péči je složení klientů a jejich potřeby. Pokud je odlehčovací služba součástí jiné sociální služby a personální zajištění je propojeno, nabízí toto uspořádání jistou operativu, která umožňuje lépe reagovat na změny míry podpory klientů služby.

Předpokládáme, že za tohoto stavu počtu pracovníků mohou být naplňovány individuální potřeby klientů, bude jim zajištěna kvalitní služba s návazností na okolní prostředí a nebude docházet k jejich „přepečování“.

**Optimální varianta personálního obsazení v návaznosti na možné cílové skupiny služby:**

- **senioři → 1 pracovník na 4 klienty; 1 pracovník na noc**
- **lidé s autismem či těžkým postižením, senioři s demencí → 1 pracovník na 1 klienta; 2 pracovníci v noci**
- **děti se zdravotním postižením → 1 pracovník na 1 dítě; 2 pracovníci v noci**

**Základní varianta personálního obsazení v návaznosti na možné cílové skupiny služby:**

- **senioři → 1 pracovník na 7 klientů; 1 pracovník na noc**
- **lidé s autismem či těžkým postižením, senioři s demencí → 1 pracovník na 2 klienty; 2 pracovníci v noci**
- **děti se zdravotním postižením → 1 pracovník na 2 děti; 2 pracovníci v noci**

Pozn. V případě malého počtu klientů je nezbytné, aby v jednom okamžiku byli na službě minimálně 2 pracovníci.

V odlehčovací službě je personální obsazení vázáno na aktuální potřeby přítomných klientů, nedá se obecně stanovit poměr, např. je období v roce, kdy je potřeba více pracovníků a naopak. Záleží také na momentální obsazenosti služby.

**Služba prokazuje svoji kvalitu**, mimo jiné, tím, že dokáže být v této otázce flexibilní a umí změnit obsazení, zaměření nebo počet pracovníků podle aktuálních potřeb klientů.



## Role sociálního pracovníka v odlehčovací službě

**Sociální pracovník (SP)** je odborníkem ve službě na sociální oblast a na proces případové práce s klientem. Sociální pracovník zpracovává individuální plán, případně vede klíčové pracovníky při jejich zpracovávání. Jeho důležitým úkolem je schopnost rychlého navázání vztahu s klientem a rodinou při jednání a pak účelně předávat informace rodině. Je nezbytné co nejlépe navázat na život klienta v rodině, např. získáním biografie, toho podstatného v životě klienta, snímku dne, zjištěním rituálů apod.

**Služba prokazuje svou kvalitu**, mimo jiné, tím, že sociální pracovník nezpracovává depozita klientů.

Optimální počet klientů na 1 celý úvazek sociálního pracovníka je 10 klientů. Poměr úvazku SP na počet klientů je ovlivněn zvláštnostmi služby, která je mnohdy poskytována současně s jinou sociální službou a úvazek SP může být rozdělen. Případně je úvazek SP kumulován, např. s vedoucí služby apod.

Odhledčovací služba by měla být schopná **zajistit zdravotní péči pouze externími pracovníky** (např. home care). Klientem služby je člověk přicházející z domácího prostředí a tam také nemá stálého zdravotního pracovníka. Tento domácí přístup by měl zůstat zachován.

### Ostatní pracovníci/ podpora služby

Do činností **ostatních pracovníků služby** zahrnujeme **činnosti řízení sociální služby** (řízení pracovníků služby, výkaznictví, projektovou činnost za účelem finanční podpory provozu a rozvoje služby a další administrativu související se sociální službou). Nezahrnujeme sem činnosti související s **provozem služby** např. vedení účetnictví, personální a mzdové agendy, aj.

Pokud se jeden pracovník služby věnuje jak přímé práci, tak činnostem ostatních pracovníků služby, měl by být posuzován jako pracovník v přímé práci jen úvazkem, jakým jej skutečně vykonává. Provoz služby může být zajišťován jak vlastními pracovníky organizace, tak nakupován formou služeb. Tyto náklady, zvláště pokud jde o osobní náklady na tyto činnosti, by však měly být posuzovány samostatně.

Odhledčovací pobytová služba je náročná na řízení procesů z důvodu provázanosti kvality a efektivity poskytované služby. Řízení takovéto služby vyžaduje vyvráté manažerské schopnosti vedoucího služby.

## 6. Parametry kapacity

### Počet lůžek

**Obloženost** - skutečné využití lůžkové kapacity za daný rok; počet lůžkodnů (dnů, kdy bylo lůžko obsazeno klientem služby)

### Počet úvazků v přímé péči

**Počet klientů za rok** – kolik fyzických osob, využilo službu za rok



**Počet odmítnutých zájemců** – slouží ke zjištění míry dostupnosti / nedostupnosti služeb tohoto druhu

Dostupnost odlehčovacích služeb - Síť odlehčovacích služeb v lokalitě bude dostatečně zajištěna v případě, kdy všechny pečující osoby budou moci dostat prostor na 5 – 6 týdnů odpočinku v kalendářním roce, což odpovídá běžné délce odpočinku pracujícího člověka (dovolená).

Odlehčovací služba je považována svou kvalitou za vytíženou a potřebnou, pohybuje-li se její obloženost kolem 70 %. Taková služba poskytuje ve větší míře krátkodobé pobyty, což je smyslem odlehčení pečující osobě bez přetrhání vazeb s klientem a nejde o „čekání na místo v pobytové službě“.

**Co ovlivňuje počet klientů na pracovníka v přímé práci:**

- cílová skupina a individuálně určené potřeby klientů, míra jejich samostatnosti nebo naopak závislosti na pomoci druhé osoby
- pokud je klient službě již známý, např. z důvodu opakujících se pobytů
- obsazenost a obloženost služby
- věk klientů a jejich zdravotní stav, míra potřebné podpory
- náročnost zvládnutí adaptace nového klienta – což je prakticky neustále vzhledem ke krátkodobým pobytům klientů
- schopnost adaptability klienta
- nerovnoměrnost poptávky v průběhu roku (např. v době dovolených a před Vánoci je největší poptávka klientů po službě a pracovníků po dovolené)

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

Poskytovatel je schopen službu poskytovat kvalitně mj. za níže uvedených podmínek:

- **poskytovatel** svým působením a podporou **nenahrazuje veřejně dostupné služby** – tzn. pro kvalitní službu je potřebná dostupnost veřejných služeb v okolí
- **poskytovatel je připraven spolupracovat s dalšími návaznými službami**, jako je např. home care, ambulantní lékaři, praktiční lékaři, rehabilitace apod.
- nezbytnou podmínkou kvalitní podpory jsou **pracovníci vzdělaní v souladu s potřebami podporovaných lidí** (tzn., vzniká potřeba dostupného kvalitního vzdělávání pro pracovníky)
- spolupráce s obcemi, odkud klient přichází
- pro kvalitní službu a přirozenost podpory je výhodou **spolupráce s pečujícími osobami, dobrovolníky**
- **spolupráce s rychlou záchrannou službou** – RZS jede pro klienta v případě potřeby do odlehčovací služby jako k němu domů, nemůže čekat přítomnost zdravotnické dokumentace, nejsou přítomny zdravotní sestry apod.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský  
kraj



PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
v Moravskoslezském kraji

Odlehčovací služba pokrývá svou činností širší území, než je komunita, kde se služba nachází.

Vycházíme z aktuálního znění dokumentu Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria transformace a deinstitutionalizace (2016)

Materiálně technický standard služby je dán v aktualizované formě MPSV a KÚ MSK.

## **8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům**

Optimálním výsledkem pobytové odlehčovací služby je zajištění nezbytného odpočinku pečující osobě na časově ohraničenou dobu. Po dobu odpočinku pečující osoby zajistí odlehčovací služba poskytování takové podpory, kterou uživatel skutečně potřebuje a na kterou je zvyklý v různých oblastech života, a to nejen v oblasti základních potřeb, ale také v oblasti uplatňování oprávněných práv a zájmů, získávání kontaktů v přirozeném prostředí, důstojného prožívání života „vně i uvnitř“ služby a udržení kontaktu s rodinou a blízkými.