



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
v Moravskoslezském kraji

Model sociální služby

Pečovatelská služba



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

- Snížená schopnost zajistit si sebeobsluhu, péči o svoji domácnost a další běžné potřeby, např. kontakt s veřejností za situace a to z důvodu vyššího věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení
- Rodiny, ve kterých se narodilo současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku, a které mají dočasně omezené možnostmi pečovat o svou domácnost

Tyto situace se navíc střetávají se skutečnostmi, kdy:

- není dostupná nebo je omezená podpora blízkých osob,
- běžně dostupné služby existují – není schopnost je využít (PS zprostředkovává – nenahrazuje),
- běžně dostupné služby neexistují nebo nejsou dostupné (PS v součinnosti s klientem je kompenzuje).

2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

- Potřeba bezpečného a přirozeného prostředí,
- Potřeba zůstat nadále žít v dosavadním bydlení i přes nepříznivou sociální situaci, ve které se člověk nachází
- Potřeba starat se o vlastní osobu
- Potřeba osobní hygieny ve vlastním bydlení
- Potřeba postarat se o vlastní domácnost
- Potřeba kontaktu se společenským prostředím

Pečovatelská služba zajišťuje potřeby vyplývající z **identifikované nepříznivé sociální situace každého klienta, které jsou porovnány s nabídkou služeb konkrétní pečovatelské služby** (v rozsahu činností a úkonů dle Vyhlášky č. 505/2006 Sb.), a které nemohou naplnit rodinní příslušníci, osoby blízké nebo v místě dostupné veřejné služby.

Naplňování identifikovaných potřeb řeší nepříznivou sociální situaci klienta.

3. Činnosti služby

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a. pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
 3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,
 4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,



- b. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 - 1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
 - 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
 - 3. pomoc při použití WC,
- c. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
 - 1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
 - 2. dovoz nebo donáška jídla,
 - 3. pomoc při přípravě jídla a pití,
 - 4. příprava a podání jídla a pití; tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu úkonů podle bodů 3 a 4,
- d. pomoc při zajištění chodu domácnosti:
 - 1. běžný úklid a údržba domácnosti,
 - 2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování,
 - 3. donáška vody,
 - 4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení,
 - 5. běžné nákupy a pochůzky,
 - 6. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,
 - 7. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,
 - 8. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,
- e. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
 - 1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět,
 - 2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

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

Další požadované a realizované činnosti, neuvedené v současné legislativě (Vyhláška č. 505/2006 Sb.), ale plynoucí z § 2 odst. 2 zákona 108/2006

- činnosti socioterapeutické a aktivizační
- krátkodobý dohled

Pozn. č. 1: Úkon „dohledu“ je velmi často požadován jako samostatný úkon, přičemž jeho neposkytnutí často vede k nutnosti přijetí klienta do rezidenční služby. Úkon dohledu byl již historicky



součástí poskytovaných pečovatelských služeb (Vyhláška č. 182/ 1991Sb.). V současné legislativě však není tento úkon uveden.

Pozn. č. 2: znění bodu Vyhlášky d) odst. 2: „*pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování,*“ zkrsluje smysl a účel poskytování pečovatelské služby a současně motivuje laickou i odbornou veřejnost (např. lékaře, zástupce zřizovatele apod.) k požadavku na duplicitní poskytování úkonů úklidu s dostupnými veřejnými službami.

Pečovatelská služba vždy primárně zprostředkovává tyto veřejné úklidové služby a motivuje klienty k jejich využívání. V žádném případě tyto služby nenahrazuje.

Je důležité si vždy uvědomit, zda poskytnutí konkrétního úkonu PS povede k řešení nepříznivé sociální situace klienta, a zda tím služba nenahrazuje v místě dostupné veřejné služby. Toto platí zejména u samostatně poskytovaných služeb dovážky obědů nebo právě u výše uvedené služby sezónního úklidu.

Přímá práce s klientem – tzv. přímá výkonová kapacita se v pečovatelské službě rovná cca 55 % celkového času (úvazku) pracovníků v přímé práci (záleží na výpočtu každé jednotlivé služby v závislosti na podmínkách jejího poskytování). Zbytek kapacity, do 100 %, je stanoven pro nutnou administrativu, dojezdy (zde se může údaj lišit – dle místa poskytování – horské oblasti X město apod.), operativní činnosti (tj. činnosti předem nenaplánované, nepředvídatelné), čas na předávání informací, vzdělávání, supervizi, dovolené apod.).

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

Základní sociální poradenství

- Je poskytováno každou pečovatelskou službou, je v kompetenci sociálního pracovníka a primárně je součástí jednání se zájemcem o službu. Dále je realizováno v procesu poskytování služby, např. v rámci hodnocení naplňování osobních cílů klientů,
- Poskytnutí základního sociálního poradenství službou je součástí přímé péče.
- *Pozn.* sociální pracovník sleduje a vede evidenci realizovaného základního sociálního poradenství, **a to jak ve smyslu spotřebované časové dotace pro tuto činnost, tak ve smyslu obsahu a předmětu jednání.**

Analýza evidovaných dat (předmět – průběh – výsledek jednání) se tak stává **manažerským nástrojem pro rozvoj služby** (např. analýzou bylo zjištěno, že provozní doba poskytovatele je nedostatečná, poskytovatel má nevyhovující technické zázemí – chybí kompenzační pomůcky, např. k realizaci osobní hygieny v domácnostech atd.).



Analýza evidovaných dat se dále stává **nástrojem pro další vyjednávání s kompetentními institucemi**. Např. analýza nepříznivé sociální situace žadatelů o poskytování služby prokázala absenci a nedostupnost určitých druhů služeb v síti sociálních služeb na území kraje důsledkem toho pečovatelská služba upozorní kraj na nedostupnost těchto služeb a v zájmu zajištění potřeb žadatelů o službu, kompenzuje dočasně tento nedostatek svou činností. Velmi často se jedná o službu osobní asistence nebo odlehčovací.

4. Optimální provozní doba

po – ne: 7:00 – 21.00

Pozn. Jedná se o garanci, že v tomto čase je poskytovatel schopen zajistit službu v časovém rozsahu, který je stanoven individuálními plány klientů. Nikoliv, že v tomto čase je k dispozici pracovník, např. na telefonu.

5. Optimální personální zajištění služby

Profese, které službu zajišťují:

- Pracovník v sociálních službách – pečovatel
- Sociální pracovník
 - je odpovědný za vedení případového procesu u klienta, tj. za vyjednání služby, nastavení individuálního plánu, včetně přehodnocování poskytování služeb, zda se naplňují cíle stanovené z individuálních potřeb, plynoucích z nepříznivé sociální situace. Zároveň sociální pracovník metodicky vede pracovníky v přímé práci.
 - pozice sociálního pracovníka je vnímána jako pozice pracovníka pracujícího s klienty, tj. odpovědného za vyjednání, plánování a vyhodnocování poskytovaných služeb, eventuálně metodickou činnost a vedení týmu přímé péče v těchto oblastech. Nejedná se o administrativního pracovníka, např. pro výpočet úhrad za poskytnuté služby.

Management poskytovatele

- Poskytovatel pečovatelské služby má zdatný management, který stanovuje strategii organizace, jedná se zainteresovanými stranami, tvoří její kulturu, image a řídí chod služby, včetně finančních záležitostí – je odpovědný za plnění požadavků externích zainteresovaných stran (MPSV, kraj, město atd.).
- Potřeby klientů a s tím spojená plánovaná časová dotace je velká proměnná v procesu realizované služby. Úspěšný chod pečovatelské služby pak závisí na výborné koordinaci a managementu služby.



Přímá práce

- **Jedná se stanovení kapacity služby v čase, nikoliv v osobách** (např. 3 úvazky = kapacita služby cca 13 hod. přímé péče denně).
- Pokud je tato časová kapacita naplněna, nelze službu poskytnout.
- Optimální personální zajištění vychází z analýz individuálních plánů klientů, které obsahují mimo jiné i údaj vyjadřující odhad času spotřebovaného k zajištění daného úkonu, respektive čas, který je potřebný k zajištění potřeb klienta.
- Suma „stanovené časové dotace klientů“ dává údaj o tom, kolik času potřebuje pečovatelská služba k zajištění saturace potřeb vyplývajících z nepříznivých situací svých klientů.

Počet pečovatelů

- Je stanoven dle potřeb klientů, kteří jsou v dané lokalitě v nepříznivé sociální situaci, kterou nelze řešit jinak, a jejichž potřeby lze zajistit pomocí nabídky služeb PS.

Poměr pracovníků v přímé práci /nepřímé práci

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

Poměr pracovníků je ovlivněn organizační strukturou poskytovatele, formou právního statutu poskytovatele (např. poskytovatel jako organizační složka obecního – městského úřadu / příspěvková organizace, nebo úvazky nepřímé práce dělené do více služeb realizovaných poskytovatelem.

6. Parametry kapacity

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

Kapacita ve smyslu personálního obsazení – zajištění přímé práce:

Reaguje na aktuální potřeby daného regionu – v plánech rozvoje služby zohledňuje výsledky analýz uplynulých období, např. neuspokojené žádosti zájemců o služby, nedostatečná provozní doba apod. (viz b. 3 činnosti služby, odst. Přímá práce s klientem, Základní sociální poradenství – popis pozice sociální pracovník).

Je ovlivněna mnoha aspekty, např. historie poskytovatele, finanční možnosti poskytovatele, potřeby klientů v daném regionu, charakter územního celku, ve kterém služba působí, akční rádius služby, atd.



7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

- Klient zůstává s podporou služby v přirozeném domácím prostředí.
- Klesá poptávka po pobytových službách.
- Pokud je přechod do rezidenční služby nezbytný, je jasně prokázáno, že již nelze v domácím prostředí službu zajistit v požadovaném rozsahu, např. nepřetržitý dohled.

Pozn. ke kvantifikaci – nerelevantní, nelze stanovit, je třeba hodnotit individuálně ve smyslu: Jakým způsobem a s jakou efektivitou řešila služba nepříznivou situaci konkrétních klientů.