

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

AZYLOVÉ DOMY PRO JEDNOTLIVCE

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

Vstupní informace.....	2
Část A – Východiska – Závěry z provedeného dotazníkového šetření – azylové domy pro jednotlivce	6
1. Informace o výzkumu.....	7
2. Analýza přijímacích procedur poskytovatelů sociálních služeb z hlediska způsobu vyhodnocování míry a formy poskytování potřebné péče	11
3. Analýza metody individuálního plánování ve vztahu k řešení potřeb.....	17
4. Využití kapacit ve vztahu k řešení potřeb péče, podpory a bydlení uživatelů	24
Část B – Metodický postup pro přijímání žadatelů do pobytové služby azylové domy pro jednotlivce	26
1. Vstupní informace a teoretická východiska pro zpracování a použití metodiky	27
1.1 Nejčastější překážky kvalitního a efektivního poskytování služby ve fázi jednání se zájemcem o službu.....	27
1.2 Legislativní východiska pro zpracování metodiky	28
2. Metodický postup pro přijímání žadatelů do azylového domu pro jednotlivce	35
2.1 Zveřejnění informací o možnostech a podmínkách poskytování služby	35
2.2 Průběh jednání se zájemcem o službu	37
Část C - Metodický postup pro standardizované zjišťování potřeb u žadatelů o pobytovou sociální službu azylové domy pro jednotlivce	47
1. Vstupní informace a teoretická východiska pro zpracování a použití metodiky	48
1.1 Nejčastější překážky kvalitního a efektivního poskytování služby ve fázi zjišťování potřeb	48
1.2 Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění	48
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.....	51
2. Metodický postup pro standardizované zjišťování potřeb žadatelů o službu azylový dům pro jednotlivce.....	52
2.1 Stanovení pravidel pro zjišťování potřeb	52
2.2 Postup zjišťování potřeb	53
Seznam použitých zdrojů.....	61
Seznam použitých zkratk	62

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

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
Celkem	293	1241

Tabulka č. 2: Počet poskytnutých dokumentů.

Veškerá data získaná z online dotazníků byla zpracovávána anonymně.

ČÁST A – VÝCHODISKA – ZÁVĚRY Z PROVEDENÉHO DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ – AZYLOVÉ DOMY PRO JEDNOTLIVCE

1. Informace o výzkumu

Poskytovatelé sociální služby azylové domy 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.

Na území České republiky bylo v roce 2014 registrováno k sociální službě azylové domy dle § 57 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách 217 azylových domů, k 29.2.2016 pak 214 azylových domů. Online dotazník byl odeslán na všechny registrované služby.

Některé služby uvádějí zvlášť kontakty na službu azylový dům pro rodiny s dětmi a zvlášť pro azylový dům pro jednotlivce. Na základě těchto kontaktů bylo rozesláno celkem 227 odkazů pro vyplnění online dotazníku. Poskytovatelé si na základě cílové skupiny vybrali správný odkaz pro vyplnění (online dotazníky pro služby azylových domů byly rozděleny na azylové domy pro rodiny s dětmi a azylové domy pro jednotlivce).

Z celkového počtu 227 odeslaných dotazníků se nám vrátilo 140 vyplněných dotazníků (84 azylové domy pro rodiny s dětmi a 56 azylové domy pro jednotlivce). Návratnost byla více než 60%.

Do vyhodnocení dotazníku jsme u služby azylového domu pro jednotlivce zařadili 52 dotazníků, které byly vyplněny celé či z větší části. 4 dotazníky jsme pro velmi malý počet odpovědí vyloučili.

Poznámka: Počet azylových domů pro jednotlivce a azylových domů pro rodiny s dětmi, se kterým pracujeme a zejména v kvantitativní analýze, nedává v součtu počet registrovaných sociálních služeb, a to z výše uvedeného důvodu. § 57 zákona č. 108/2006 Sb. nerozlišuje poskytování sociálních služeb podle specifik cílové skupiny. Pro § 57 je možné poskytovat službu pro cílovou skupinu osob bez přístřeší. Je tedy obtížné přesně zjistit počet azylových domů pro rodiny s dětmi (dále ADMD) a azylových domů pro jednotlivce (ADJ). Při zpracování kvantitativní analýzy jsme vycházeli z Registru poskytovatelů sociálních služeb, Ročního výkazu MPSV za rok 2014, Výkazu o sociálních službách MPSV za rok 2014, z online dotazníku, expertních zjištění, webových stránek poskytovatelů a fokusních skupin s poskytovateli.

Z Registru poskytovatelů sociálních služeb není možné zjistit rozdělení poskytovatelů, kteří poskytují službu v ADMD a ADJ. Poskytovatelé mohou mít jednu registraci k poskytování služby podle § 57 zákona č. 108/2006 Sb. Pod jednou registrací poskytují sociální služby ve více zařízeních sociálních služeb. Ve výkazu o sociálních službách MPSV za rok 2014 konkrétní počet ADMD a ADJ nelze také zjistit, z důvodu chybných údajů, které při vyplňování poskytovatelé uvedli. Např. počet spolu žijících osob – někteří poskytovatelé uvádějí v počtu spolu žijících osob nejspíše osoby, které bydlí s uživatelem v pokoji, i když se dle Registru a dle webových stránek organizace jedná prokazatelně pouze o Azylový dům pro jednotlivce – muže. V určení cílové skupiny uvádějí poskytovatelé pouze definici, že se jedná o osoby bez přístřeší – z tohoto záznamu také nelze přesně určit o jaký typ služby azylového domu, se jedná. Naše zjištění ohledně počtu opíráme o porovnání mezi záznamy z Výkazu o sociálních službách MPSV za rok 2014, Registru poskytovatelů a webových stránek jednotlivých poskytovatelů.

Při srovnání všech zdrojových dat jsme stanovili celkový počet azylových domů 217 (údaje k 31.12.2014). K 31.3.2016 je dle Registru počet azylových domů 214 (v roce 2015 skončili někteří poskytovatelé s provozováním služby, někteří poskytovatelé naopak začali službu nabízet). Na

základě srovnání jsme stanovili počet azylových domů pro jednotlivce 109 a azylových domů pro rodiny s dětmi na 130.

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 56 azylových domů pro jednotlivce. Z celkového počtu odevzdaných dotazníků bylo do vyhodnocení zařazeno 52 dotazníků poskytovatelů azylových domů pro jednotlivce. Jedná se tedy o zapojení 48 % azylových domů pro jednotlivce v ČR vedených v Registru poskytovatelů sociálních služeb ke dni 31. 3. 2016 dle údajů uváděných v poznámce.

Z výzkumných zjištění vyplývá, že celková kapacita azylových domů pro jednotlivce, které vyplnily dotazník, je 1373 lůžek, což odpovídá 38 % celkové kapacity, kterou poskytovatelé uváděli ve Výkazu o sociálních službách MPSV ČR za rok 2014.

Průměrná kapacita azylových domů pro jednotlivce je dle dotazníkového šetření 26 osob. Podle Výkazu sociálních služeb MPSV ČR za rok 2014 činí průměrná kapacita 33 lůžek.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že rozptyl azylových domů pro jednotlivce v dotazníkovém šetření byl v rozmezí 5 až 58 lůžek. Přičemž uváděný rozptyl ve Výkazu sociálních služeb MPSV ČR za rok 2014 činí 4 – 108 lůžek. Je tedy zřejmé, že dotazníkového šetření se neúčastnily služby s nejvyšší kapacitou lůžek.

Dle údajů z dotazníkového šetření má:

- 35 % respondentů kapacitu do 20 lůžek,
- 60 % respondentů kapacitu 21 – 50 lůžek,
- 5 % respondentů má kapacitu 51 – 58 lůžek,

Z Výkazu o sociálních službách MPSV ČR za rok 2014 vyplývá, že na území ČR se vyskytují poskytovatelé s touto kapacitou:

služba s kapacitou	počet služeb	v %
do 20 lůžek	25	23 %
21 – 50 lůžek	67	61 %
51 – 99 lůžek	16	15 %
108 lůžek	1	1 %
celkem	109	100 %

Tabulka č 3 – Počet lůžek v ČR dle kapacity poskytovatele služby.

Průměrný počet volných míst na jeden azylový dům pro jednotlivce činí 5 lůžek (březen 2016).

Ze získaných dat, lze konstatovat, že kde dni vyplnění dotazníků bylo v ADJ:

- 1098 osob – celkový aktuální počet uživatelů (březen 2016);
- 275 volných lůžek – celkový počet volných lůžek (březen 2016).

Počet volných lůžek v azylových domech pro jednotlivce, které se účastnily dotazníkového šetření, činí 275 lůžek, tj. 20 %. Při 38 % zastoupení ADJ v dotazníkovém šetření lze předpokládat, že počet neobsazených lůžek v ČR ve službě ADJ činí 724.

Věk osob v azylových domech pro jednotlivce

Ze získaných dat, lze konstatovat, že ke dni vyplnění dotazníků, jsou ve službě ADJ:

- 9 % osob ve věku 18 – 26 let (79 uživatelů),
- 23 % osob ve věku 27 – 40 let (215 uživatelů),
- 34 % osob ve věku 41 – 54 let (310 uživatelů),
- 27 % osob ve věku 55 – 64 let (254 uživatelů),
- 7 % osob ve věku starších 65 let (67 uživatelů).

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

Největší kategorii dospělých osob, které je poskytována služba ADJ, jsou osoby ve věku 41 - 54 let (34 %), k další početné skupině patří osoby ve věku 55 – 64 let (27 %). Z dotazníkového šetření vyplynulo, že 34 % všech osob služby ADJ jsou osoby starší 55 let.

2 poskytovatelé nabízejí dle platné registrace služby i osobám mladší 18 let.

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

Pohlaví (dle Výkazu MPSV ČR):

- 80 % muži (5151 uživatelů),
- 20 % ženy (1274 ubytovaných).

Osoby starší 55 let

Osoby starší 55 let tvoří 34 % aktuálních uživatelů (březen 2016). Tyto osoby z důvodu věku a zhoršeného zdravotního stavu mají obtíže se zapojením a udržením se na trhu práce. Z tohoto důvodu nejsou schopny zlepšit své finanční příjmy, které by jim zabezpečily důstojné bydlení. Z fokusních skupin a z připojených komentářů v dotazníkovém šetření vyplynulo, že tyto osoby vyhledávají službu azylového domu z důvodu zajištění si důstojného bydlení, jelikož z hlediska věku a zdravotního stavu, již nechtějí dále setrvávat na ulici. Tato skupina osob využívá službu ADJ zpravidla dobu přesahující jednoho roku. Služba v tomto případě slouží jako ubytovna pro osoby,

které nemají kam jít a jejich situace se v blízké budoucnosti z výše uvedených důvodů nezlepší. Tyto osoby mají často chronické zdravotní problémy, často pak psychiatrické poruchy. Jejich příjmy jsou zatíženy exekucemi. Nemají započitatelné roky a příjmy pro nárok na starobní či invalidní důchod. Nemají nárok ani na příspěvek na péči. Často je v jejich anamnéze přítomna závislosti na alkoholu či jiných návykových látkách.

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:

- 72 % respondentů odpovědělo, že při posouzení nepříznivé sociální situace využívá určitý pomocný nástroj pro posuzování nepříznivé sociální situace. Z toho:
 - 64 % respondentů vychází z činností ze zákona pro posouzení nepříznivé sociální situace;
 - 15 % respondentů považuje za určující východisko pro strukturu posuzování nepříznivé sociální situace informační systém;
 - 11 % respondentů využívá Regionální kartu sociálních služeb kraje;
 - 15 % respondentů uvedlo, že používá jiná nástroj, který vychází:
 - z individuálního zhodnocení situace žadatele,
 - z veřejného závazku služby (poslání, cíle služby),
 - z rozhovoru s uživatelem,
 - z metodiky, která obsahuje popsání znaky a skutečnosti pro posouzení přijetí zájemců do služby.
- 28 % respondentů uvedlo, že nepoužívá žádný nástroj, pevnou strukturu, pravidlo.

Uvedené údaje naznačují, že respondenti pociťují 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, že 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)

Ze získaných dat vyplývá, že:

- 287 osob bylo odmítnuto;
- průměrný počet osob na 1 službu činil 6 osob;
- 0 - 59 je rozptyl v počtu odmítnutých osob v jednotlivých službách.

Celkový počet odmítnutých žadatelů vedených v evidenci odmítnutých žadatelů ke dni vyplnění dotazník byl 287 osob (odpověď vyplnilo 50 poskytovatelů). Velmi významný je rozptyl – nejmenší počet odmítnutých žadatelů v evidenci byl 0 a nejvyšší 59 odmítnutých žadatelů.

Z údajů je patrný rozdílný přístup jednotlivých žadatelů k výkladu § 88 písm. g). Z uvedených komentářů vyplynulo, že poskytovatelé vedou evidenci odmítnutých žadatelů, ale v některých případech se nejedná o žadatele, kteří jsou odmítnuti z důvodu plné kapacity, ale např. z důvodu toho, že nespadají do cílové skupiny, či nesplňují zákonné podmínky vstupu do služby. V tomto případě se nejedná o žadatele a služba nemusí tyto žádosti evidovat.

Z komentářů dále vyplynulo, že v případě, kdy je kapacita služby naplněna, nepodává zájemce žádost.

Z komentářů dále vyplynulo, že některé služby nevedou žádnou evidenci. V tomto případě se dopouštějí porušení zákona, a to zejména § 88 písm. g).

Charakteristika uživatelů (březen 2016)

Ze získaných dat respondentů vyplývá, že:

- 61 % jsou osoby žijící na ulici,
- 9 % jsou osoby přicházející z psychiatrické nemocnice/léčebny,
- 7 % jsou osoby přicházející z výkonu trestu,
- 3 % jsou osoby přicházející z léčebny pro dlouhodobě nemocné,
- 2 % jsou osoby se zdravotním postižením, kterým byl ukončen pobyt v jiné sociální službě,
- méně než 1 % jsou oběti domácího násilí, pokud se jedná o osobu se zdravotním postižením, oběti domácího násilí, pokud se nejedná o osobu se zdravotním postižením a osoby přicházející z dětského domova či jiného výchovného ústavu,
- 16,7 % uživatelů jsou osoby, které přicházejí:
 - z jiného azylového domu,
 - z komerčních ubytoven,
 - z nefunkční rodiny,
 - z podnájmu či nájemního bytu,
 - z nemocnice (LDN),
 - osoby, které se staly oběti při vykořisťování, obchodu s lidmi,
 - z noclehárny.

Mezi uživateli ADJ jsou zastoupeny:

- 20 % uživatelů, kteří byli v minulosti odsouzeni za trestný čin,
- 16 % uživatelů s projevy psychiatrického onemocnění – v odborné péči psychiatra,
- 17 % uživatelů závislých na návykových látkách nebo závislé na hraní hazardních her – bez odborné péče v oblasti závislostí,
- 11 % uživatelů v seniorském věku,
- 9 % uživatelů s projevy psychiatrického onemocnění – bez odborné péče,
- 7 % uživatelů se zdravotním postižením včetně mentálního postižení,
- 6 % uživatelů závislých na návykových látkách nebo závislé na hraní hazardních her – v ambulantní léčbě závislostí.

Z dotazníkového šetření je patrné, že 48 % 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 analýzy otázky č. 32 v dotazníku je patrné, že sami poskytovatelé označili za nedostatečnou spolupráci s psychiatry (33 % poskytovatelů) a lékaři (18 % poskytovatelů).

Dotazníkové šetření také ukazuje podíl osob v seniorském věku (11 % z aktuálního počtu uživatelů – březen 2016) a 7 % uživatelů se zdravotním postižením včetně mentálního postižení. Podíl uživatelů se zdravotním postižením koresponduje s otázkou č. 34, ve které poskytovatelé uvedli shodné procento osob, pro které by byla vhodnější jiná služba (chráněné bydlení a domov pro seniory či domov se zvláštním režimem) než služba ADJ.

Vyjednávání poskytnutí pomoci

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

- v 59 % při jednání se zájemcem,
- v 20 % při vstupu uživatele do služby,
- v 15 % při uzavření smlouvy,
- v 6 % uvedlo jiný typ odpovědi, než bylo na výběr,
- v 0 % po skončení adaptačního období.

Z připojených komentářů vyplynulo, že někteří poskytovatelé domlouvají pouze základní cíl služby a kroky vedoucí k naplnění cíle se pak plánují až po skončení adaptačního období. Dále při jednání se zájemcem poskytují pouze základní informace. Nevyjednávají však konkrétní podobu spolupráce, jak bude konkrétní podpora vypadat, jaká bude její míra a frekvence, jakým způsobem bude zapojen zájemce, jakým pracovníci služby.

Skutečnost, že 59 % 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 azylovém domě pro jednotlivce

Z dat získaných od respondentů vyplývá, že průměrná doba poskytování služby v ADJ je 8,04 měsíce.

- 4 % uživatelů využívá službu ADJ do 3 měsíců,
- 33 % uživatelů využívá službu ADJ dobu 3 – 6 měsíců,
- 56 % uživatelů využívá službu ADJ dobu 7 – 12 měsíců,
- 7 % uživatelů využívá službu déle než 1 rok.

Smlouva na dobu určitou při vstupu do služby

Všichni poskytovatelé, kteří na tuto otázku odpověděli (51 poskytovatelů), uzavírají smlouvu na dobu určitou, a to zpravidla na dobu 4 měsíců.

Respondenti uvedli, že uzavírají smlouvu na dobu určitou z důvodu toho, aby uživatele dále motivovali k řešení nepříznivé sociální situace. Nejčastěji uzavírají prvotní smlouvu na dobu 4 měsíců. Po této době smlouvu poskytovatelé prodlužují, a to na základě jasně stanovených podmínek:

- dodržování domovního a ubytovacího řádu (3 poskytovatelé),
- aktivní spolupráce při řešení nepříznivé sociální situace, dodržování podmínek smlouvy (35 poskytovatelů),
- dle potřeb uživatelů vycházející z individuálního plánování (6 poskytovatelů),
- neexistence návazné sociální služby (senioři, sociální bydlení) - (2 poskytovatelé),
- dodržování programu a doporučení klíčového pracovníka, komplikovaná problematika, krátké doby pro naplnění kroku z individuálního plánu (celkem 4 poskytovatelé).

Poskytovatelé následně smlouvu prodlužují, a to nejčastěji na maximální dobu 12 měsíců (86 % respondentů). Menší počet služeb má pak stanovenou dobu 3 měsíců, resp. 15 a 24. Dva poskytovatelé uvedli maximální délku poskytování služby 36 měsíců.

Z odpovědí dále vyplynulo, že poskytovatelé při prodlužování smlouvy nezohledňují zjištěné potřeby uživatele služby, rozsah podpory a dosavadní průběh poskytování služby. Ve většině případů pak mají všichni poskytovatelé nastavenou stejnou dobu, na kterou s uživatelem uzavírají smlouvu.

Zkušenost uživatelů s pobytovou službou

Z dotazníkového šetření dále vyplynulo, že zkušenosti s pobytovou službou/zařízením v roce 2015 mělo 821 uživatelů služby.

Ve 47 službách, které se zúčastnily dotazníkového šetření, mělo během života nejvíce uživatelů zkušenost:

- 43 % s azylovým domem pro jednotlivce,
- 20 % s psychiatrickou nemocnicí,
- 18 % se zařízením pro výkon trestu,
- 4 % s dětským domovem,
- 2 % s výchovným ústavem a azylovým domem pro matky s dětmi,
- 1,5 % s domem na půl cesty.

Nejčastější posloupnosti zkušeností s pobytovými službami uváděli respondenti:

- azylový dům – azylový dům (15 uživatelů),
- dětský domov – dům na půl cesty – azylový dům (7 uživatelů),
- dětský domov – azylový dům (4 uživatelé),
- dětský domov – výkon trestu – azylový dům (3 uživatelé),
- výkon trestu – azylový dům (3 uživatelé),

- noclehárna – azylový dům (2 uživatelé),
- psychiatrická nemocnice – azylový dům (2 uživatelé),
- ubytovna – azylový dům (2 uživatelé),
- další: ubytovna – vlastní byt – azylový dům; azylový dům – noclehárna – ústavní zařízení pro děti; denní centrum – azylový dům; dětský domov – azylový dům – ubytovna – ADMD (po 1 uživateli).

Důvodů může být několik:

- pracovníci neefektivně reagují na aktuální potřeby uživatelů a míra a intenzita podpory je nastavena tak, že neodpovídá individuálním potřebám uživatelů;
- služba není schopna připravit uživatele na samostatný život;
- neexistuje účinná terénní služba v přirozeném prostředí;
- neexistují v dostatečném počtu sociální byty;
- hlavní potřebou uživatelů jsou finance a bydlení;
- uživatelé si nejsou schopni z nástupního platu či platu blízké osoby opatřit bydlení a pravidelně platit nájem. Často jsou zaměstnáváni pouze za minimální mzdu;
- uživatelé si nejsou schopni našetřit finance na vstupní kauci pro nové bydlení;
- uživatelé jsou často osoby, které se vracejí z výkonu trestu odnětí svobody. Při návratu nemají zajištěné bydlení, práci, mají ztížený přístup na trh práce, často mají zpretrhané rodinné vazby, mají dluhy a jejich příjem je zatížen exekucemi;
- uživatelé jsou často osoby, jejichž zdravotní stav či věk jim neumožňuje řešení nepříznivé sociální situace (psychiatrické problémy, závislosti, chronické nemoci způsobené životem na ulici, věk blízký seniorskému věku).

13 % aktuálních uživatelů (139 uživatelů) přišlo z jiného azylového domu.

Tyto odpovědi korespondují se zjištěním z fokusních skupin a otázkou č. 35 dotazníku.

Na setkání poskytovatelů v rámci fokusních skupin uváděli pracovníci tyto informace:

- migrace uživatelů po jednotlivých azylových domech. Jedná se o uživatele, kterým vypršela smlouva v azylovém domě, jejich nepříznivá sociální situace pravděpodobně dále trvá. V dalším azylovém domě je s uživatelem stanovená znovu adaptační doba, zpracován nový individuální plán, který nekorresponduje s předešlým plánem z jiného azylového domu, nenavazuje na něj;
- zařízení si o uživatelích nepředávají žádné informace. Uživatel si pomalu zvyká na svou obtížnou situaci a stává se závislý na poskytování sociálních služeb. Často předstírá aktivitu při řešení své obtížné situace, dokáže manipulovat s pracovníky služby. Řešením by často bylo získání levného bydlení v začátcích s podporou terénní sociální služby.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že 31 % uživatelů (938) odešlo během roku 2015 do jiného azylového domu, a to zejména z těchto důvodů:

- nedostatečný příjem pro úhradu nákladů spojených s přechodem do nájemního bydlení (16 %);
- nedostupnost návazných terénních služeb (3 %);

- nedostupnost sociálního bydlení (10 %), do poznámky pak někteří poskytovatelé uvedli, že odešli uživatelé do jiného azylového domu z důvodu nedostatku domovů se zvláštním režimem;
- neochota pronajímatelů pronajímat byt z důvodu etnické příslušnosti (2 %).

Přecházení uživatelů do jiných azylových domů se ukazuje jako velmi neefektivní směrem k řešení nepříznivé sociální situace.

3. Analýza metody individuálního plánování ve vztahu k řešení potřeb

Z dat získaných od respondentů, lze konstatovat, že:

- 16 % respondentů uvedlo, že první individuální plán průběhu služby vytváří s uživatelem ještě před nástupem do služby;
- 24 % respondentů uvedlo, že první individuální plán vytvářejí v den nástupu uživatele do služby. Z fokusních skupin vyplývá, že tvorba individuálního plánu v den nástupu, může být velmi náročná s ohledem na zátěž, kterou nástup do služby pro uživatele znamená;
- 22 % respondentů uvedlo, že první individuální plán se vytváří až po skončení adaptačního období, které trvá nejčastěji 14 dní až 1 měsíc;
- 33 % respondentů uvedlo, že individuální plán vytváří až v průběhu poskytování služby, nejdéle však do rozmezí 14 dnů až 1 měsíce, v jednom případě pak do 40 dnů.

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 u poskytovatelů vytváří:

- v 80 % sociální pracovník;
- v 6 % pracovník v sociálních službách na základě informací sociálního pracovníka;
- v 2 % pracovník v sociálních službách;
- v 12 % poskytovatelů uvedlo jinou odpověď (všichni pracovníci služby, pracovník konající službu, klíčový pracovník).

U 80 % respondentů vytváří individuální plán sociální pracovník, v 6 % vytváří individuální plán pracovník v sociálních službách na základě informací od sociálního pracovníka. Jeden z poskytovatelů uvedl, že individuální plán vytváří službu konající pracovník, a to buď sociální pracovník, nebo pracovník v sociálních službách.

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 nejčastěji respondenti (88 %) vychází z přání a uživatelem formulovaných požadavků, tzn. zakázky. Menší část respondentů (85 %) vychází zároveň ze zjištěných potřeb uživatele. Dále poskytovatelé vycházejí z informací od jiné sociální služby, z pozorování, knihy služby a dostupné dokumentace uživatele, od opatrovníka. 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.

Poskytovatelé při tvorbě individuálního plánu upřednostňují přání a požadavky uživatelů, které mohou být v rozporu se zjištěnými potřebami. Přání a požadavky uživatelů mohou být často nereálné či naopak takové, které neumožní efektivní řešení nepříznivé sociální situace. Průběh poskytování služby a řešení nepříznivé sociální situace není v těchto případech ošetřen v celé šíři, ale zaměřen pouze na určitou oblast nepříznivé sociální situace.

Individuální plán dle odpovědí poskytovatelů obsahuje:

- u 31 (63 %) poskytovatelů zjištěné potřeby uživatele a vyjednaný způsob podpory služby,
- u 18 (33 %) poskytovatelů jednotlivá přání uživatele a způsob jejich naplnění,
- u 2 (4 %) poskytovatelů výčet poskytovaných činností/úkonů.

Přestože v otázce, která byla zaměřena na to, z čeho poskytovatelé vycházejí při tvorbě individuálního plánu, byla nejčastější odpovědí možnost, že vycházejí z přání a uživatelem formulovaných požadavků, tak při otázce, co je obsahem individuálního plánu, už nejvíce poskytovatelé uváděli, že to jsou zjištěné potřeby uživatele a vyjednaný způsob podpory služby.

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 45 % respondentů označilo více než jednu odpověď.

- 62 % respondentů zaznamenává rozsah podpory jako konkrétní popis způsobu podpory při daném úkonu/činnosti.
- 43 % respondentů využívá označení rozsahu podpory způsobem bez podpory / připomenutí / dohled / slovní doprovod / částečná fyzická podpora (např. doprovod) / provádí pracovník.
- 28 % respondentů využívá k rozlišení rozsahu podpory označení podpořit / provést.
- 23 % respondentů uvedlo, že využívá rozlišení rozsahu podpory - zvládá uživatel samostatně / zvládá s podporou / nezvládá – provádí pracovník za/místo uživatele.

Z textových odpovědí dotazníků dále vyplynulo, že někteří poskytovatelé uplatňují individuální přístup k uživatelům a popis formy podpory je pak u každého uživatele jiný. Jeden poskytovatel

uvedl, že rozsah podpory specifikuje ústní dohodou. V této otázce mohli poskytovatelé přiřadit i více možností. Je zřejmé, že využívají celou škálu zaznamenávání rozsahu podpory.

Zaměření poskytované podpory uživatelům dle oblastí potřeb

Respondenti uvedli, že největší část uživatelů podporují v oblasti ubytování ve vztahu k azylovému domu (96 %) a hledání bydlení (59 %). U těchto uživatelů je podpora velmi intenzivní. Další intenzivní oblast podpory uvedli oblast hygieny (57 %) a zajištění stravy (24 %). Tyto činnosti patří k základním činnostem ze zákona a jejich poskytnutí je předpokladem stabilizace osoby a vytvoření podmínek pro možnost řešení nepříznivé sociální situace.

V menší intenzitě pak respondenti podporují uživatele v oblastech, které jsou spojené s hledáním zaměstnání, udržení se na trhu práce (49 %) a řešení dluhové problematiky a oblast dávek (45 %). V menší intenzitě podpory jsou opět přítomny oblasti podpory v předcházení rizikovému chování a jeho řešení, hledání a udržení si bydlení, hospodaření s finančními prostředky. K nejméně intenzivním oblastem jsou pak potřeby týkající se vytváření funkčních partnerských vztahů a vztahů s rodinou a vrstevníky, se vzděláváním a osobními doklady.

Kvalitativní hodnocení

Z kvalitativního hodnocení zaslaných materiálů služeb (písemné nástroje pro zjišťování potřeb zájemce o službu, zjištění potřeb konkrétních zájemců, individuální plány) vyplynulo:

1. Z 20 zaslaných materiálů obsahuje popis nepříznivé sociální situace 5 % materiálů, částečně je situace popsána v 16 % materiálů a 76 % zaslaných záznamů neobsahuje popis nepříznivé sociální situace. Z materiálů vyplývá, že poskytovatelé pro přijetí osoby do služby stačí pouze fakt, že se jedná o osobu bez přístřeší, např. služba přijala dívku, která „má neshody s matkou“, je závislá na drogách, chce dokončit studium, abstinovat, řešit dluhy.
2. Pokud je nepříznivá sociální situace v materiálech zmíněna, tak jen velmi stručně bez důkazů o tom, že poskytovatel zjišťoval další zdroje žadatele, např. žadatel s problémy s alkoholem, má rodinu na Moravě, ale chce zůstat v Praze, kde nemá bydlení – služba ho přijala.
3. Písemné manuály pro jednání se zájemcem o službu často nahrazuje stručný dotazník, který zaznamenává základní data zájemce, event. výši dluhů a očekávání zájemce od služby.
4. Pouze jeden poskytovatel využívá při zjišťování potřeb žadatele pomůcku – oblasti potřeb v celé šíři běžného života, jedna služba využívá pomůcku s omezenou šíří potřeb.
5. V 76 % zaslaných materiálů není vyznačena míra podpory, kterou bude žadatel od služby potřebovat, tj. co je schopen zařídit zcela samostatně, s čím mu bude poskytovatel pomáhat a do jaké míry.
6. V 57 % záznamů se jako cíl uvádí nalezení práce, 43 % uživatelů má za cíl nalezení ubytování mimo službu.

7. Poskytovatelé pracují s tzv. „zakázkou“ žadatele, tj. nezjišťují ty potřeby, které žadatel neoznačí, a neintervenují v těch oblastech, ve kterých žadatel selhává. Pracovníci „respektují“ uživatelské přání a poskytují mu podporu jen tam, kde si to žadatel sám přeje.
8. Poskytovatel se ptá, co žadatel od něj očekává, nabízí žadatelům, aby si stanovili cíle podle vlastního uvážení, aniž by zdůrazňovala, co ona očekává od žadatele – jeho aktivní práci na změně jeho nepříznivé sociální situace.
9. Poskytovatelé kladou důraz na práva uživatelů služby, aniž by využívali plně svá práva odborné služby hrazené z veřejných zdrojů a zdůrazňovali povinnosti uživatelů podřídit svůj pobyt v zařízení společnému cíli – aktivně objevovat zdroje, které mu umožní žít život bez závislosti na pobytové službě, tj. najít si práci a bydlení. Z materiálů vyplývá, že služba často nezjišťuje příčiny nepříznivé sociální situace žadatele a akceptuje vysvětlení typu „osobní důvody“, „zdravotní důvody“.
10. Z 50 % zaslaných materiálů vyplývá, že žadatel potřebuje jen levné bydlení, aby řešil svou nepříznivou situaci – odborná služba tak slouží k tomu, aby poskytla žadateli ubytování, její odbornost spočívá ve vykonávání funkce ubytovatele.
11. Kvalita zaslaných materiálů dokládajících individuální plánování poskytování služby je rozdílná, u většiny služeb je záznam velmi stručný a obsahuje pouze výčet aktivit žadatele. Z materiálů je zřejmé, že služby tápou jak v pochopení smyslu vlastní činnosti a jasném vymezení svých úkolů podle požadavků zákona, tak v pochopení stanovení společných cílů poskytovatele a uživatele.
12. Záznamy o poskytování služby jsou formální – žadatelů se vesměs stanoví jako cíl „naspořít si na bydlení“ a to i tehdy, když je vzhledem k omezené době pobytu nebo k situaci žadatele takový cíl nereálný – např. žadatel, který žil posledních 10 let na ulici, má problémy s alkoholem, je zadlužený (výši dluhu služba neuvádí), pobírá pouze dávku hmotné nouze, není schopen na jakékoliv bydlení naspořít. Mezi cíli se nevyskytuje vypořádání dluhů, za to je žadatel povinen navštívit alespoň 4 (!) zaměstnavatele měsíčně a ve volném čase se účastnit aktivit AD – např. filmového klubu.
13. Mezi cíli se objevují také činnosti služby ze zákona – cílem je, aby žadatel využíval plnou nabídku služby, vyhodnocení – žadatel je se službou spokojený, nebo přání žadatele, najít si bydlení v dalším azylovém domě.
14. Ze zaslaných materiálů je zřejmé, že většina poskytovatelů se snaží vést záznamy jazykem zákona a standardů, např. uvádějí, že projednaly nepříznivou sociální situaci žadatele (ačkoliv jen konstatují ztrátu bydlení), stanovily společné cíle (přestože jsou to cíle nereálné), akcentují respekt k právům uživatele (např. respektují, že se žadatel - alkoholik sám rozhodne, zda bude reagovat na nabídku poskytovatele docházet na setkání anonymních alkoholiků), „motivují“ uživatele tam, kde evidentně žádnou motivaci nepotřebuje, ale smysl ustanovení zákona a standardů jim uniká.

Závěr: část uživatelů azylového domu využívá službu jako jediné finančně dostupné bydlení bez toho, že by potřebovala a využívala odbornost pracovníků služby. Část uživatelů nemůže poskytovatel v časovém limitu podpořit natolik, aby se jejich nepříznivá sociální situace zlepšila, ale formálně je takto dokumentovaná.

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 76 % vyhodnocuje individuální plán s uživatelem sociální pracovník.
- V 10 % vyhodnocuje individuální plán pracovník v sociálních službách ve spolupráci se sociálním pracovníkem.
- V 0 % vyhodnocuje individuální plán pracovník v sociálních službách.
- V 14 % pak poskytovatelé uvedli, že individuální plán vyhodnocuje např. klíčový pracovník, sociální pracovník společně s pracovníkem v sociálních službách, vedoucí služby. V jednom případě uvedl poskytovatel, že individuální plán vyhodnocuje uživatel služby.

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.

- 76 % respondentů uvedlo, že se při vyhodnocování individuálního 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.
- 55 % respondentů uvedlo, že se při vyhodnocení zaměřuje na zjištění, jak podpora služby naplnila přání uživatele.
- 55 % respondentů uvedlo, že se zaměřuje na poskytování činností/úkonů dle individuálního plánu.
- 16 % respondentů odpovědělo, že při vyhodnocování se zaměřují na spokojenost uživatele s poskytováním služby.

Více jak polovina respondentů uvedla jako jednu z možností, že při poskytování služby akcentují naplňování přání uživatele a je pro ně důležitým východiskem pro naplňování individuálního plánu. § 88 písm. f) však říká, že: „poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni ... hodnotit průběh poskytování sociální služby ... a zapisovat jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.“

- 63 % respondentů uvedlo, že plán vyhodnocuje pravidelně, v pevně daných časových úsecích.
- 6 % respondentů uvedlo, že vyhodnocují plán nepravidelně, a to na základě potřeb uživatele, na základě stanoveného cíle, vždy po naplnění cílů, při změně situace uživatele.
- 31 % respondentů uvedlo, že celý nastavený plán vyhodnocují pravidelně v pevně stanovených časových úsecích, ale zároveň jeho vyhodnocení může probíhat nepravidelně, a to zejména při změně nepříznivé sociální situace, na základě přání uživatele, při vyvstávání nových potřeb, řešení aktuálních problémů, při zhoršení zdravotního stavu uživatele, po dosažení dohodnutých dílčích cílů.

Lze se tedy domnívat, že 37 % respondentů vyhodnocuje individuální plán na základě změny potřeb uživatele.

Z poznámek poskytovatelů 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 označilo ve svých odpovědích pouze 37 % respondentů.

Výkon práce či rekvalifikace uživatelů azylového domu

Ze získaných dat od respondentů lze konstatovat, že:

- 23 % z aktuálních uživatelů v současné době pracuje (pracovní smlouva, DPP, DPČ);
- 2 % z aktuálních uživatelů je v současné době zařazeno do rekvalifikačních kurzů.

Vzhledem k tomu, že z dotazníkového šetření vyplynulo, že většina uživatelů v ADJ 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 jako klíčové pro udržení si bydlení.

Spolupráce s odborníky při zajištění péče o uživatele

Z dat získaných od respondentů lze konstatovat, že:

- 96 % respondentů spolupracuje při poskytování služby s Úřadem práce (pomoc v hmotné nouzi);
- 85 % respondentů spolupracuje se službami pro řešení závislostí na návykových látkách;
- 79 % respondentů spolupracuje se sociálním pracovníkem obcí;
- 75 % respondentů spolupracuje s praktickými lékaři;
- 69 % respondentů spolupracuje s policií a odbornými lékaři včetně psychiatrů;
- 63 % respondentů spolupracuje s Českou správou sociálního zabezpečení;
- 58 % respondentů spolupracuje s terapeuty a psychology;
- 50 % respondentů spolupracuje s úřadem práce v oblasti aktivní politiky zaměstnanosti.

Do možnosti, kde respondenti mohli sami uvést odborníky, se kterými mají navázanu spolupráci, poskytovatelé nejčastěji uváděli probační a mediační službu, potravinovou banku a šatník, sociální pracovníky v nemocnicích, dům na půl cesty, výchovný ústav, pronajímatele bytů, chráněné dílny, chráněné byty apod.

Nejčastěji respondenti uvedli, že schází nebo je nedostatečná spolupráce s psychiatry (33 %) a lékaři (18 %). Někteří poskytovatelé uvedli obtížnou spolupráci s úřadem práce (15 %).

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 vyplynulo, že 25 % uživatelů jsou osoby s projevy psychiatrického onemocnění a 23 % uživatelů jsou osoby závislé na návykových látkách nebo závislé na hraní hazardních her. Z těchto počtů je 26 % osob bez odborné péče lékařů (9 % osoby s projevy psychiatrického onemocnění, 17 % osob závislých). Z fokusních skupin také vyplynulo, že poskytovatelé mají obtíže s hledáním praktického lékaře, které by posuzovali zdravotní stav zájemců.

Kapacita bydlení

Z počtu lůžek 898, které zahrnuli respondenti do odpovědi otázky vztahující se ke kapacitě (celková kapacita, která vyplynula z dotazníkového šetření, je 1373 lůžek), je:

- 85 % lůžek v pokojích se společným soc. zázemí (766 lůžek);
- 10 % lůžek se nachází v samostatných bytových jednotkách v objektu služby (91 lůžek);
- 5 % lůžek je v samostatných bytových jednotkách v běžné zástavbě (41 lůžek).

Nejčastější odpovědí respondentů byla, že lůžka jsou umístěna v pokojích se společným sociálním zázemí.

Pouze 12 % respondentů mají přizpůsobené prostory pro to, aby mohli poskytovat službu i osobě se zdravotním postižením. Z fokusních skupin vyplynulo, že ve službě ADJ se nacházejí osoby, které mají sníženou fyzickou soběstačnost nebo se pohybují na invalidním vozíku. Většina služeb musí tyto osoby odmítnout z důvodu toho, že jejich prostory neumožňují pohyb těchto osob.

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 759 uživatelů (69 %) jejich služeb by bylo vhodnější jiné řešení jejich nepříznivé sociální situace než poskytování služby azylového domu pro jednotlivce.

Z tohoto počtu se respondenti domnívají, že:

- u 41 % uživatelů se jeví jako vhodnější forma pomoci sociální bydlení s podporou terénních programů;
- u 18 % uživatelů se jeví jako vhodnější forma pomoci tréninkové bydlení;
- u 20 % uživatelů se jeví jako vhodnější forma pomoci služba zaměřená přímo na osoby s psychiatrickými obtížemi (chráněné bydlení, psychiatrická nemocnice či domov se zvláštním režimem).

Tento výsledek koresponduje i s otázkou z dotazníku, která zjišťovala řešení potřeby uživatelů a z které vyplynulo, že nejintenzivnějšími řešenými oblastmi jsou bydlení, získávání finančních prostředků a dluhová problematika.

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 vyplynulo, že pro 20 % těchto uživatelů by pak byla vhodnější forma jiné služby, která se zaměřuje na osoby s psychiatrickými obtížemi (chráněné bydlení, psychiatrická nemocnice či domov se zvláštním režimem).

Jelikož ve výzkumu pracujeme s 38 % kapacitou služby azylového domu pro jednotlivce v ČR, můžeme říct, že v ČR je 1997 uživatelů služby ADJ, 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.

Jeden z poskytovatelů připojil komentář: „*Tréninkové bydlení a soc. bydlení až jako následné, nikoli místo AD.*“

92 % respondentů zastává názor, že existence sociálních bytů by pomohla k dřívějšímu odchodu uživatelů do přirozeného prostředí. 57 % respondentů by uvítalo tréninkové byty pro své uživatele, 24 % respondentů vidí jako vhodné řešení mít k dispozici kvalitní terénní službu a 73 % respondentů vidí jako klíčové nalezení vhodného pracovního uplatnění.

Poskytovatelé v komentářích dále uváděli, že by uživatelům pomohla lepší dostupnost nájemních bytů, zejména pak nepožadování kaucí.

Odchod uživatelů

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

- 21 % uživatelů na ubytovnu,
- 10 % uživatelů do nájemního bydlení,
- 7 % uživatelů na ulici,
- 7 % uživatelů na noclehárnu,
- 3 % do původní rodiny,
- 3 % do psychiatrické nemocnice/léčebny,
- 12 % uživatelů – jiná možnost – léčebna, dům na půl cesty, pobytová sociální rehabilitace, terapeutická komunita, LDN, nemocnice, zaměstnání s ubytováním, startovací byt, přátelé,
- 31 % uživatelů do jiného azylového domu, a to z těchto důvodů:
 - 16 % uživatelů - nedostatečný příjem pro úhradu nákladů spojených s přechodem do nájemního bydlení;
 - 3 % uživatelů - nedostupnost návazných terénních služeb;
 - 10 % uživatelů - nedostupnost sociálního bydlení, do poznámky pak někteří poskytovatelé uvedli, že uživatelé odešli do jiného azylového domu z důvodu nedostatku domovů se zvláštním režimem;
 - 2 % uživatelů - neochota pronajímatelů pronajímat byt z důvodu etnické příslušnosti.

Situace a důvody k poskytnutí služby v azylovém domě pro jednotlivce

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

- v dodržování základních pravidel a povinností (92 % respondentů);
- v nastavení a dodržování struktury dne (50 % respondentů);
- 8 % respondentů uvedlo jinou možnost – emocionální podpora, konstruktivní řešení konfliktů, podpora při řešení zdravotního stavu, podpora v situaci vykořisťování – prevence návratu do rizikového prostředí.

ČÁST B – METODICKÝ POSTUP PRO PŘIJÍMÁNÍ ŽADATELŮ DO POBYTOVÉ SLUŽBY AZYLOVÉ DOMY PRO JEDNOTLIVCE

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

Tato část bude věnována jednak prezentaci základních výstupů z dotazníkového šetření v azylových domech pro jednotlivce a analýzy dokumentů, které tyto domy poskytly (kap. 1.1), jednak přehledu legislativních východisek (kap. 1.2), které se staly základními podklady pro zpracování metodiky přijímání žadatelů (viz kap. 2).

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 služeb, 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 norem¹.

Aspekty zaměřené na posílení efektivity vzešly z dotazníkového šetření (52 azylových domů pro jednotlivce) a analýzy dokumentů, které poskytly azylové domy pro jednotlivce (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. Poskytovatelé nedostatečně posuzují nepříznivou sociální situaci. V praxi přijímají zájemce, kteří potřebují pouze zajištění „střechy nad hlavou“.
5. Poskytovatelé nezjišťují možnou podporu a pomoc z přirozených zdrojů (rodina, přátelé, komunita).

¹Může 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.

6. Poskytovatelé poskytují sociální poradenství pouze ve vztahu k vlastní službě a nezkoumají vždy, zda by situaci zájemce mohl řešit jiný typ služby/služeb.
7. Poskytovatelé netransparentně informují o cílech služby – důraz na aktivitu, nalezení trvalého řešení.
8. V případě, že zájemce splňuje základní kritéria cílové skupiny služby (věk a ztráta bydlení), nezjišťují poskytovatelé dále nepříznivou sociální situaci zájemce ani zdroje možné podpory.
9. Poskytovatelé neposkytují základní sociální poradenství osobám, které nemohou být přijaty do služby z důvodu plné kapacity nebo proto, že nespádají do cílové skupiny osob, pro které je služba určena.
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 nezjišťují informace o předešlých podporách a pomoci získané od jiných sociálních služeb či stejných služeb (azylové domy pro jednotlivce).
12. Poskytovatelé seznamují zájemce s jeho právy, ale nikoliv s povinnostmi ve smyslu aktivního zapojení se do řešení jeho situace.
13. Poskytovatelé nezaznamenávají v písemných záznamech míru podpory, kterou bude žadatel od služby potřebovat, tj. co je schopen zařídit zcela samostatně a s čím mu bude služba pomáhat, a do jaké míry.
14. Poskytovatelé pracují s tzv. „zakázkou“ žadatele, tj. nezjišťují ty potřeby, které žadatel neoznačí, a neintervenují v těch oblastech, ve kterých žadatel selhává. Pracovníci „respektují“ uživatelské přání a poskytují mu podporu jen tam, kde si to žadatel sám přeje.

1.2 Legislativní 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 kompetence 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 (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.

Pobyťová 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 pobyťová 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 osoby je to, že osoba je schopna, po ukončení poskytování pobyťové sociální služby, se udržet ve svém přirozeném prostředí a žít běžný život svých vrstevníků. Pobyťové 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 pomoci 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 jí poskytovatel z důvodu plné kapacity nemůže nabídnout, ví, na koho se dále obrátit tak, aby nepropadla sociální sítí. 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 popř. zamezením možnosti vytvářet nové funkční vztahy v běžném prostředí,

- 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.

§ 57 Azylové domy

(1) Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Komentář v kontextu Metodického postupu: Azylové domy 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 dlouhodobé 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.*

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 azylových domů definována kombinací více ustanovení, která zde byla již zmíněna. Ustanovení o cílové skupině v § 57 zákona o sociálních službách („osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“) 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 azylového domu 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.

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni

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

§ 91 odst. 3

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

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoby 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.*

Standardy kvality sociálních služeb - Standard č. 3

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

Poskytovatel dbá na správné zařazení do evidence s ohledem na důvod pro odmítnutí poskytnutí služby. Poskytovatelé vedou evidenci odmítnutých zájemců z důvodu nedostatečné kapacity k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá. Poskytovatel do této evidence nezařazuje osoby,

se kterými nemohl uzavřít smlouvu dle § 91 odst. 3 a byly odmítnuty z jiných důvodů (např. protože jejich sociální situace nevyžaduje poskytnutí pobytové sociální služby a je možné její situaci řešit s využitím terénních sociálních služeb, veřejných služeb a přirozených zdrojů), to i v případě, že nemá v daný okamžik volnou kapacitu. U takových osob poskytovatel může vést evidenci o nabídnutí nebo poskytnutí základního sociálního poradenství.

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. 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 azylového domu pro jednotlivce

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 – Azylové domy pro jednotlivce).

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,
- místu, 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

Informace o službě by proto měla obsahovat odpovědi na otázky, které si bude klást zájemce nebo odborná i laická veřejnost, která také vystupuje při řešení nepříznivé sociální situace zájemce, a zajišťují ochranu společnosti.

Způsob poskytování služby

Azylový dům je službou sociální prevence, její 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 na spolupráci zájemce/uživatele se službou.

Smysl sociální služby azylový dům a její úloha v síti sociálních služeb prevence

Cílem poskytování služby azylového domu je, aby osoba vyřešila svou nepříznivou sociální situaci tak, aby se mohla navrátit do plnohodnotného společenského života a stala se nezávislou na sociálním systému. Tj. účelem poskytnutí služby je to, aby osoba našla vhodné bydlení a zároveň měla legální příjem/zdroj na jeho hrazení.

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

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 rozkrytí 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, může později docházet s uživateli k řadě nedorozumění.

Cílová skupina

Významnou pozornost je třeba věnovat způsobu informování o cílové skupině, vymezení cílové skupiny pouze obecně (věk + osoba bez přístřeší) 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 azylového domu, 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 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 azylového domu 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,
 - místo 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 azylovém domě 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 návrat nebo 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 a způsobu prodlužování smlouvy o poskytování sociální služby. Jasně informování o provázání prodlužování smlouvy 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, 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,

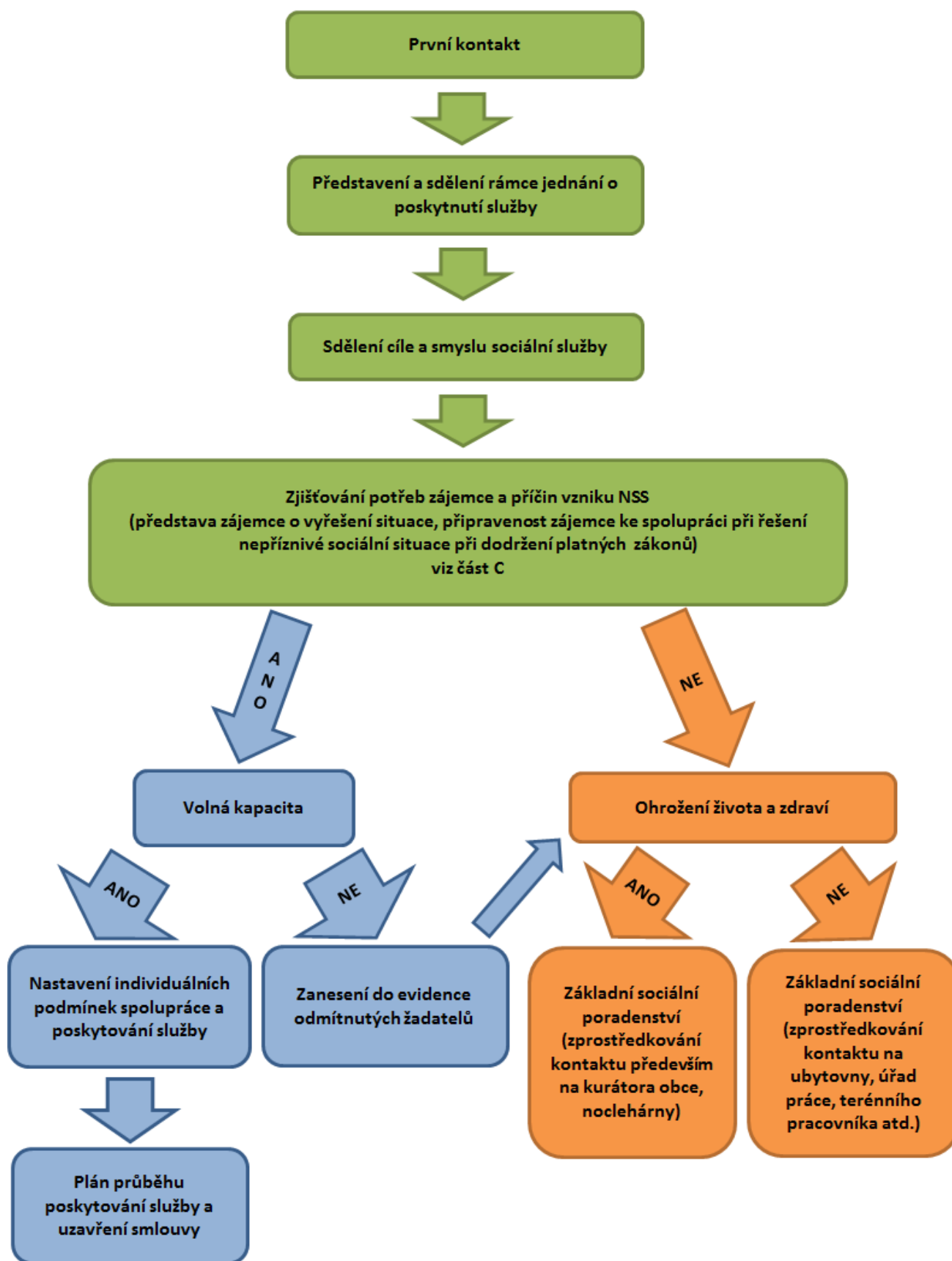
- podmínky poskytování sociální služby dle zákona o sociálních službách, způsobu poskytování služby (jak služba reaguje/pracuje s oblastmi potřeb, které souvisejí s příčinami nepříznivé sociální situace),
- informace o právech a povinnostech uživatele služby,
- finanční požadavky spojené s poskytováním 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. noclehárny, terénního pracovníka, sociálního pracovníka obce, sociálního pracovníka zařízení pro výkon trestu odnětí svobody atd. Tito pracovníci nejčastěji kontaktují poskytovatele telefonicky, písemně atd.

První kontakt tak slouží jednak ke sdělení cíle 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 spojenou se ztrátou přístřeší, 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 azylového domu 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 poskytování služby zájemci 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 azylového domu.

Cílem poskytování služby azylového domu je, aby osoba vyřešila svou nepříznivou sociální situaci tak, aby se mohla navrátit do plnohodnotného společenského života a stala se nezávislou na sociálním systému. Tj. účelem poskytnutí služby je to, aby osoba našla vhodné bydlení a zároveň měla legální příjem/zdroj na jeho hrazení. Služba je tedy určená osobě, která je ochotná aktivně řešit svou nepříznivou sociální situaci, je ochotná si připustit příčiny nepříznivé sociální situace, brát za ně odpovědnost a spolupracovat na jejich odstranění.

Transparentní sdělení cílů služby, ve smyslu úsilí o návrat nebo 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 osoba řešit, jsou nezbytným základem nastavení budoucí funkční spolupráce a zabraňují nereálným očekáváním zájemců o službu. Sociální

pracovník sděluje např.: „Nemůžeme tolerovat „práci na černo“. „My bychom po vás chtěli, abyste se ke svým dluhům, např. alimenty, elektřinu, poplatky za svoz odpadu, hlásil a splácel je.“

Důležité je rovněž sdělení pravidel uzavírání smlouvy a jejího prodlužování. Jasně informování o provádění prodlužování smlouvy s podmínkami spolupráce formulovanými v rámci individuálního plánování, 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 azylové domy pro jednotlivce*“. 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 průběhu 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 informace o tom, 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 – vykazání, nepřiblížování, zajištění pobytu v utajeném AD, 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 i 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 azylového domu 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 v nepříznivé sociální situaci spojená se ztrátou přístřeší, osoba 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 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. noclehárna, nízkoprahová denní centra),
- 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 zaznamená sociální pracovník podle § 88 g) zákona o sociálních službách do evidence žadatelů, kterým nemohla být poskytnuta služba z důvodů naplněné kapacity.
- Poskytne zájemci 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.
- Sociální pracovník domluví způsob vyrozumění zájemce o možnosti poskytnutí služby v případě uvolnění 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, že 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 AZYLOVÉ DOMY PRO
JEDNOTLIVCE**

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 zjistí potřebu podpory ve více oblastech, plán poskytování služby však zaměří jen na některou z nich.
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, která 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 udržely 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 se udržet, po ukončení poskytování pobytové sociální služby, 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.

§ 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 zájemce/uživatel 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 pomoc 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 v místě, resp. v regionu, (sociálních, zdravotních, jiných veřejných služeb), 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, 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 byla osoba 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 azylový dům pro jednotlivce

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 charakterizované především ztrátou bydlení. Zjišťuje také potřeby vyplývající z absence schopnosti využít běžné zdroje (jako jsou například dávky SSP určené k bydlení, běžné vztahové sítě, dojíždění za zaměstnáním apod.), které by vrstevník 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 a udržení si bydlení) a mohl žít život obdobný jeho vrstevníkům. Dále zjišťuje, jakými schopnostmi a dovednostmi zájemce disponuje, 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 řešení nepříznivé sociální situace.

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 potřeby, ve kterých má zájemce oslabené kompetence nebo kde došlo ke ztrátě schopností a dovedností. 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 schopnosti, dovednosti a možnosti zájemce 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 (poskytnutí bydlení) 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 poskytování služby,

- je připraven zájemci, event. jiným subjektům, které jsou zapojeny do řešení nepříznivé soc. situace uživatele 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 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 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.

2.2 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 azylový dům 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 moci přivést partnerku, rodinu atd.

Vhodné otázky pro doplnění obrazu situace jsou např.:

- Odkud jste přišel? Kde se teď zdržujete? Kde spíte?
- Jak dlouho se nacházíte v podobné situaci?
- Už jste se v podobné situaci někdy ocitl?

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.“

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, jak vyřešit finanční problémy – dluhy, jak pomoci s výmazem záznamu z rejstříku trestu 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 ztráty bydlení. Sociální pracovník tak v rozhovoru o potřebách osoby vždy zjišťuje, ať už pozorováním či otázkami, příčinu vzniku nepříznivé sociální situace. Její podchycení a řešení je nutnou součástí budoucího řešení nepříznivé sociální situace.

Nejčastější příčiny:

- závislost na návykových látkách – (např. pervitin, alkohol, marihuana),
- závislost na návykových látkách v rodinném společenství,
- konfliktnost,
- vybydlování domů a bytů,
- sdílení rozpočtu v rámci širší rodiny,
- sdílení rozpočtu s dalšími osobami – kamarády (např. rodiny s dětmi, matky),
- zacházení s rozpočtem (např. utratit vše hned, aby nemusel půjčovat peníze),
- násilná osoba ve společné domácnosti či v širší domácnosti,

- násilné chování pod vlivem stresu nebo návykových látek,
- nepravidelný příjem,
- život nad poměry, které mi mé příjmy dovolují,
- nevytváření finančních rezerv,
- onemocnění,
- postižení,
- apod.

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

Zároveň ho seznamuje s možnostmi 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 azylový dům 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 azylového domu. Zda např. nechce pouze zajistit ubytování na přechodnou dobu, např. zimy, a pokračovat ve svém způsobu života či zda nechce pouze účelově získat potvrzení o poskytnutí služby azylového domu 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 závislosti na sociálních službách a eventuálně i dávkách sociální pomoci.

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 spojená se ztrátou přístřeší a chce ji aktivně řešit, a sociální pracovník usoudí, že služba nepříznivá sociální situace sociální služby azylového domu pro jednotlivce je vhodná, je možné v jednání pokračovat, v opačném případě se postupuje na kapitulu Ohrožení života a zdraví viz Část 2 – Metodický postup pro přijímání žadatelů do pobytové služby azylový dům.

Při jednání sociální pracovník nezjišťuje pouze oblasti/činnosti, ve kterých potřebuje žadatel 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 má kde uložit své osobní věci	Osoba v nepříznivé sociální situaci přijímá pomoc, která je podmíněna ochotou řešit nepříznivou sociální situaci
	Hygiena	Osoba má možnost provést hygienu	
	Materiální pomoc	Osoba má k dispozici základní, roční době odpovídající, ošacení a potraviny	
	Stravování	Osoba má možnost provést základní zdravotní úkon/ošetření	
	Bezpečí	Osoba má možnost si připravit stravu a skladovat potraviny	
	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 při hospodaření a bezpečném	Osoba je materiálně a ekonomicky (finančně)

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
	Řešení dluhové problematiky	nakládání s finančními prostředky, identifikaci a řešení dluhové problematiky	stabilizovaná Ekonomická stabilizace je předpokladem řešení nepříznivé sociální situace a prevencí relapsu
	Využití sociálních dávek	Osoba má informace a potřebnou podporu pro získání nárokových i nenárokových sociálních dávek, uplatnění nároku na důchod (starobní, invalidní atd.)	
	Uplatnění práva na hmotné zabezpečení (důchody)		
4. Předcházení rizikovému chování a jeho řešení	Předcházení/řešení závislosti na návykových látkách nebo automatech	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
	Rozpoznání rizikového chování směřovaného na osobu		
	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 zná svůj zdravotní stav a umí

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
	Udržování uspokojivého zdravotního stavu a předcházení rizikům spojeným se zhoršeným zdravotním stavem	Osoba má příležitost a podporu při dodržování léčebného režimu Osoba má informace o důsledcích rizikového chování na zdraví a podporu při jejich řešení	s ním zacházet Znalost zdravotního stavu a opatření, která vyžaduje, je podmínkou pro prevenci šíření infekčních chorob
	Řešení infekčních onemocnění		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 získávání 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 pracovního uplatnění	Osoba má pracovní 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 je v kontaktu se společenským prostředím, které nepodporuje návrat do původní nepříznivé sociální situace

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
	Vytváření funkčních sociálních vazeb s vrstevníky	Osoba má informace a podporu při získání náhledu na svá osobnostní práva, své povinnosti v běžném životě	Kontakt se společenským prostředím, které nepodporuje návrat do původní nepříznivé sociální situace, je předpokladem pro prevenci relapsu

Tabulka č. 4 - 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

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

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

MPSV, 2016: Registr poskytovatelů sociálních služeb – Dostupné z 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

KÚ = krajský úřad