



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Závěrečná zpráva KA č. 1

projektu

QUALITAS PRO PRAXIS 2

Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0005743

Cíl projektu:

Posilování odbornosti poskytovatelů sociálních služeb v Ústeckém kraji s cílem kvalitnějšího uspokojování potřeb klientů

Cíl KA č. 1: Nastavení kvalitativních ukazatelů pro hodnocení sociálních služeb v Ústeckém kraji

Zvýšení efektivity poskytování sociálních služeb na území Ústeckého kraje prostřednictvím mapování řešeného okruhu potřeb klientů, kterým jsou sociální služby poskytovány

Termín realizace KA č. 1: **01.03.2017–31.08.2018**

Doba realizace KA č. 1: 18 měsíců

Rozpočet KA č. 1: 328 032 Kč

Zpracovala:

Ing. Dagmar Vávrová, garant kvalitativních ukazatelů

V rámci plnění **klíčové aktivity č. 1 - Nastavení kvalitativních ukazatelů pro hodnocení sociálních služeb v Ústeckém kraji** byly během měsíce března upraveny převzaté karty služeb z projektu Karlovarského kraje s názvem "V Karlovarském kraji plánujeme sociální služby společně", který byl financován z prostředků ESF a státního rozpočtu České republiky. Zpracovatelem karet byla společnost QQT, s.r.o. Karty služeb byly doplněny o povinné prvky vizuální identity a převedeny do formátu word.

Byl vypracován dokument „Pokyny k setkání se zástupci poskytovatelů ke kartám sociálních služeb Ústeckého kraje“, ve kterém byl definován způsob pro návrh zástupců poskytovatelů sociálních služeb z regionů. Dokument spolu se „Závazným formulářem zástupce sociální služby“ byl zveřejněn na webovém portálu kraje a odeslán vedoucím pracovních skupin do regionů. Pro potřeby střednědobého plánování je Ústecký kraj rozdělen celkem do 9 regionů a v každém z regionů jsou vytvořeny dvě pracovní skupiny, složené ze zástupců poskytovatelů sociálních služeb v regionu, a to pro oblast služeb sociální péče a pro oblast služeb sociální prevence a odborného sociálního poradenství. Devátý region je vytvořen pro sociální služby s působností dle specifik. Úkolem pracovní skupiny bylo navrhnout a schválit 2 zástupce sociálních služeb poskytovaných v regionu na základě místní znalosti v případě, že služba je v regionu poskytována.

Navržený zástupci poskytovatelů odeslali závazný formulář spolu se souhlasem se zveřejněním osobních údajů pro potřeby projektu k zaevidování. Evidence závazných formulářů probíhala do 13.04.2017. Bylo přijato celkem 305 formulářů. Na základě projeveného zájmu poskytovatelů byly následně registrovány ještě další formuláře.

Začátkem měsíce dubna byly převzaté karty služeb všech druhů sociálních služeb zveřejněny na webovém portálu Ústeckého kraje spolu s dokumentem „Informace k připomínkování karet služeb“. Byl zpracován časový harmonogram setkání se zástupci poskytovatelů sociálních služeb. Na základě přijatých závazných formulářů byl začátkem měsíce května vytvořen a zveřejněn seznam zástupců poskytovatelů všech sociálních služeb spolu s termíny konání setkání k připomínkování karet služeb. Tento seznam byl průběžně aktualizován a následně zveřejňován.

Všechny karty služeb byly po setkání k připomínkování průběžně upravovány a následně zveřejňovány ve formátu word jako pracovní verze karty pro potřeby sběru dat na webovém portálu kraje v odkazu:

<http://www.kr-ustecky.cz/sber-dat-karty-sluzeb/d-1710319/p1=204835>

a ve formátu excel pro sběr dat v odkazu:

<http://www.kr-ustecky.cz/klicova-aktivita-c-1-nastaveni-kvalitativnich-ukazatel-pro-hodnoceni-socialnich-sluzeb-v-uk/ds-100092/archiv=0&p1=204835>

Na webovém portálu kraje byly zveřejněny i tiskové zprávy o průběhu realizace projektu v odkazu:

<https://www.kr-ustecky.cz/tiskove-zpravy/d-1714359/p1=204835>

Celková doba realizace KA č. 1 je v závěrečné zprávě rozdělena do 3 etap a každá z nich je podrobně popsána.

1. První etapa setkání s poskytovateli k připomínkování

Časové období: **květen–červen 2017**

Počet připomínkovaných karet: **9**

Počet identifikátorů dle základní sítě kraje k 01.01.2018: **250**

Počet identifikátorů – sběr dat: **33**

První etapa připomínkování byla zahájena dle časového harmonogramu v měsíci květnu, ve kterém se uskutečnila 4 setkání. Před každým setkáním k připomínkování byla odeslána pozvánka na e-mail registrovaného zástupce. Dne 10.05.2017 se uskutečnilo setkání ke kartě služby domovy pro seniory, dne 17.05.2017 setkání ke kartě služby domovy pro osoby se zdravotním postižením, dne 24.05.2017 ke kartě služby domovy se zvláštním režimem a 31.05.2017 se připomínkovaly karty služeb azylové domy a domy na půl cesty.

Dne 02.06.2017 byly zveřejněny karty služeb se zpracovanými připomínkami ve formátu excel, upravené pro sběr dat spolu s „Metodickým pokynem pro sběr dat prostřednictvím karet služeb“. Dokument „Výzva ke sběru dat“ byl zveřejněn dne 30.06.2017 na webových stránkách kraje. Pokyny spolu s výzvou vedoucí odboru ke sběru dat byly zaslány dne 31.05.2017 také všem poskytovatelům sociálních služeb v kraji prostřednictvím Katalogu sociálních služeb Ústeckého kraje.

Do konce měsíce června proběhla další 4 setkání, a to dne 07.06.2017 ke kartě služby chráněné bydlení, dne 14.06.2017 ke kartě služby osobní asistence, ke kartě služby pečovatelská služba dne 21.06.2017 a dne 28.06.2017 ke kartě služby odlehčovací služba. Dne 30.06.2017 byly zveřejněny karty služeb ve formátu excel, u kterých proběhlo připomínkování v červnu spolu s výzvou ke sběru dat.

V rámci každého setkání byl prezentován projekt Qualitas pro praxis 2 a byla představena prezentace s informacemi ke kartám služeb, jejich východisko, účel a postup při sběru dat. Prezentace zahrnovala také údaje o převzatých kartách služeb, které naplňovaly licenční podmínky.

Na rozdíl od plánované tříměsíční časové dotace pro sběr dat byla u některých služeb dohodnuta se zástupci poskytovatelů specifika pro sběr dat. Na rozdíl od plánovaného tříměsíčního období pro sběr dat byl u služeb sociální péče dohodnut pouze 1 měsíc pro sběr dat. U některých služeb sociální prevence byly dohodnuty 2 měsíce pro sběr dat z důvodů velké časové náročnosti sběru. U karty služby azylové domy bylo jako specifikum uvedeno, že při zahájení sběru dat bude v oblasti potřeb „Základní stabilizace“ v tématu „Ubytování uveden aktuální stav počtu klientů včetně ostatních uživatelů služby ke dni zahájení sběru dat. Specifika byla v každé kartě služby ve formátu excel uvedena v záložce „Identifikace“.

% vyhodnocení pilotního sběru dat

Termín	§	Sociální služba	počet identifikátorů v základní síti kraje	počet identifikátorů - sběr	% zapojených identifikátorů
10.05.2017	49	Domovy pro seniory	39	8	21
17.05.2017	48	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	30	12	40
24.05.2017	50	Domovy se zvláštním režimem	33	5	15
31.05.2017	57	Azylové domy	27	9	33
31.05.2017	58	Domy na půl cesty	3	1	33
07.06.2017	51	Chráněné bydlení	25	5	20
14.06.2017	39	Osobní asistence	17	3	18
21.06.2017	40	Pečovatelská služba	48	4	8
28.06.2017	44	Odlehčovací služby	28	4	14
Celkem			250	51	20

V tabulce jsou uvedeny počty identifikátorů dle platné Základní sítě sociálních služeb Ústeckého kraje na období 2016–2018 k 01.01.2018. Dále počet identifikátorů dle druhů sociálních služeb zapojených do pilotního sběru dat a procentní vyjádření zapojených služeb.

2. Druhá etapa setkání s poskytovateli k připomínkování

Časové období: **září–prosinec 2017**

Počet připomínkovaných karet: **14**

Počet identifikátorů dle základní sítě kraje k 01.01.2018: **347**

Počet identifikátorů – sběr dat: **70**

Od měsíce září pokračovala další setkání k připomínkování karet služeb. Na rozdíl od plánovaného časového harmonogramu, kdy bylo plánováno zahájení připomínkování v měsíci říjnu, bylo zahájeno připomínkování již v měsíci září, neboť se neosvědčilo slučování 2 služeb do jednoho setkání z důvodů časové náročnosti připomínkování.

Dne 06.09.2017 proběhlo setkání ke kartám služeb denní a týdenní stacionáře, dne 13.09.2017 ke kartě služby kontaktní centra, dne 20.09.2017 se připomínkovala karta služby nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a dne 27.09.2017 karta služby sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

V měsíci říjnu se uskutečnila 4 setkání, a to ke kartě služby sociální rehabilitace dne 04.10.2017, dne 11.10.2017 ke kartě služby sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, dne 18.10.2017 byla připomínkována karta služby terénní programy a dne 25.10.2017 karta služby sociálně terapeutické dílny. Dne 01.11.2017 byla připomínkována karta služby centra denních služeb, dne 08.11.2017 karta služby odborné sociální poradenství, dne 15.11.2017 karta služby podpora samostatného bydlení a 29.11.2017 karta služby noclehárny. Poslední setkání v roce 2017 se uskutečnilo dne 06.12.2017 ke kartě služby následné péče.

Převzaté karty služeb byly po připomínkování upraveny, zpracovány do formátu excel pro sběr dat a postupně uveřejňovány na webovém portálu kraje. Poskytovatelé byli průběžně informováni o zveřejnění karet služeb prostřednictvím Katalogu sociálních služeb ÚK. Současně již byla průběžně evidována data od poskytovatelů služeb sociální péče. Také bylo odpovídáno na dotazy, které se týkaly sběru dat a konaných setkání.

V měsíci prosinci se uskutečnilo jednání členů realizačního týmu projektu s vedoucí odboru sociálních věcí o možné další spolupráci s tvůrci karet služeb a jejich dalším využití v rámci plánování sociálních služeb v Ústeckém kraji.

% vyhodnocení pilotního sběru dat

Termín	§	Sociální služba	počet identifikátorů v základní síti kraje	počet identifikátorů - sběr	% zapojených identifikátorů
06.09.2017	46	Denní stacionáře	19	2	11
06.09.2017	47	Týdenní stacionáře	4	1	25
13.09.2017	59	Kontaktní centra	9	7	78
20.09.2017	62	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	43	12	28
27.09.2017	65	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	46	9	20
04.10.2017	70	Sociální rehabilitace	27	3	11
11.10.2017	66	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	19	2	11
18.10.2017	69	Terénní programy	44	16	36
25.10.2017	67	Sociálně terapeutické dílny	25	7	28
01.11.2017	45	Centra denních služeb	4	1	25
08.11.2017	37	Odborné sociální poradenství	80	6	8
15.11.2017	43	Podpora samostatného bydlení	11	0	0
29.11.2017	63	Noclehárny	11	2	18
06.12.2017	64	Služby následné péče	5	2	40
Celkem			347	70	20

V této etapě se pilotního sběru dat nezúčastnil žádný poskytovatel sociální služby § 43 - Podpora samostatného bydlení. Naproti tomu se do sběru dat zapojilo celkem 78 % poskytovatelů sociální služby kontaktní centra.

3. Třetí etapa setkání s poskytovateli k připomínkování

Časové období: **leden–březen 2018**

Počet připomínkovaných karet: **10**

Počet identifikátorů dle základní sítě kraje k 01.01.2018: 44

Počet identifikátorů – sběr dat: **12**

V roce 2018 bylo zahájeno připomínkování dne 12.01.2018 kartou služby terapeutické komunity. Dne 17.01.2018 proběhlo setkání ke kartě služby nízkoprahová denní centra, 24.01.2018 ke kartě služby krizová pomoc a dne 29.01.2018 proběhlo setkání ke kartě služby intervenční centra. Únorová setkání byla zahájena setkáním ke kartě služby telefonická krizová pomoc dne 07.02.2018. Dne 14.02.2018 byla připomínkována karta služby tlumočnické služby, dne 21.02.2018 karta služby raná péče a dne 28.02.2018 karta služby tísňová péče.

V měsíci březnu proběhla poslední 2 setkání k připomínkování karet služeb oproti plánovanému harmonogramu z důvodu únorových jarních prázdnin v Ústeckém kraji. Dne 06.03.2018 se připomínkovala karta služby průvodcovské a předčitatelské služby a dne 21.03.2018 karta služby sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče. Tímto setkáním bylo ukončeno připomínkování karet zástupci poskytovatelů sociálních služeb.

Poskytovatelé byli vyzváni ke sběru dat další výzvou vedoucí odboru zveřejněnou dne 19.02.2018 na webových stránkách kraje a prostřednictvím Katalogu sociálních služeb Ústeckého kraje.

V průběhu měsíců duben a květen proběhl tzv. „proces vnitřního připomínkování“ v rámci odboru sociálních věcí Krajského úřadu Ústeckého kraje.

% vyhodnocení pilotního sběru dat

Termín	§	Sociální služba	počet identifikátorů v základní síti kraje	počet identifikátorů - sběr	% zapojených identifikátorů
12.01.2018	68	Terapeutické komunity	1	0	0
17.01.2018	61	Nízkoprahová denní centra	7	1	14
24.01.2018	60	Krizová pomoc	5	1	20
29.01.2018	60a	Intervenční centra	1	1	100
07.02.2018	55	Telefonická krizová pomoc	3	2	67
14.02.2018	56	Tlumočnické služby	8	1	13
21.02.2018	54	Raná péče	6	4	67
28.02.2018	41	Tísňová péče	2	0	0
06.03.2018	42	Průvodcovské a předčitatelské služby	1	0	0
21.03.2018	52	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	10	3	30
Celkem			44	13	30

V této etapě realizace aktivity se sběru dat nezúčastnil žádný poskytovatel sociálních služeb terapeutické komunity, tísňová péče a průvodcovské a předčitatelské služby, i když se jejich zástupci setkání k připomínkování karet služeb zúčastnili. Jedná se o služby, které jsou v Ústeckém kraji v rámci střednědobého plánování zařazeny mezi služby s působností dle specifik, tj. mohou mít celorepublikovou působnost nebo jsou registrovány v jiném kraji.

Pro zajištění souladu karet služeb se zákonnými normami byly karty služeb revidovány v rámci odborných konzultací s metodikem sociálních služeb průběžně v období listopad 2017 až červenec 2018 a ostatními odbornými pracovníky odboru sociálních věcí Krajského úřadu Ústeckého kraje v měsících květen, červen a červenec 2018.

Byl posuzován soulad s druhem sociální služby a jeho základními činnostmi definovanými zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a soulad obsahu karet s rozsahem úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanovených prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Dále byla napříč všemi kartami služeb sjednocena terminologie. Na základě podnětů vzešlých ze setkání s poskytovateli a konzultací s výše uvedenými odbornými pracovníky odboru sociálních věcí došlo někdy i k dalším výrazným úpravám v obsahu karet služeb.

Vyhodnocení sběru dat

Základní údaje

Začátek sběru dat: **červen 2017**
Konec sběru dat: **červenec 2018**

Zapojené organizace do sběru dat

§	Poskytovatel
§ 37	Sociální agentura o. p. s.
	Sociální agentura o. p. s.
	Diecézní charita Litoměřice
	Žatecký spolek Handicap z. s.
	Oblastní charita Most
	Sociální služby Chomutov, příspěvková organizace
§ 39	Maltézská pomoc, o.p.s.
	Agentura osobní asistenční služby z.ú.
	Oblastní charita Most
§ 40	Sociální služby Chomutov, příspěvková organizace
	Sestřičky, s.r.o.
	Pečovatelská služba Ústí nad Labem, p.o.
	Centrum sociálních služeb Děčín, p.o.
§ 44	Městský ústav sociálních služeb Jirkov, příspěvková organizace
	Mgr. Lucie Brožková
	Arkadie, o.p.s.
	MěSSS Kadaň
§ 45	Prosapia, z.u., společnost pro rodinu
§ 46	Centrum sociálních služeb Děčín, p.o.
	DOZP Ústí nad Labem, p. o.
§ 47	Senior Teplice, z. s.
§ 48	Městský ústav sociálních služeb Jirkov, příspěvková organizace
	Centrum sociálních služeb Děčín, p.o.
	DOZP Ústí nad Labem
	Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, p. o.
	Domovy sociálních služeb Kadaň a Mašťov, p.o.
	Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem
	Domovy sociálních služeb Litvínov, p.o.
	CSP Litoměřice, p.o.
	Domov bez hranic Rumburk, příspěvková organizace
	Centrum sociální pomoci Litoměřice, příspěvková organizace
	Domov sociálních služeb Meziboří, p.o.
	Domov pro osoby se zdravotním postižením Oleška - Kamenice p.o.

§ 49	Domovy sociálních služeb Kadaň a Mašťov p.o., Březinova 1093, Kadaň
	Domov pro seniory Chlumec, p.o.
	Domovy sociálních služeb Litvínov, p. o.
	Domov pro seniory Chlumec, příspěvková organizace
	Domovy sociálních služeb Litvínov, příspěvková organizace
	Centrum sociálních služeb Děčín, p.o.
	Podkrušnohorské domovy sociálních služeb Dubí - Teplice, příspěvková organizace
	Domov sociálních služeb Meziboří, p. o.
§ 50	Městský ústav sociálních služeb Jirkov, příspěvková organizace
	Domov pro seniory Vroutek, příspěvková organizace
	Centrum sociálních služeb Děčín, p.o.
	Podkrušnohorské domovy sociálních služeb Dubí - Teplice
	Domov sociálních služeb Meziboří, p.o.
§ 51	Centrum sociálních služeb Děčín, p.o.
	Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, p. o.
	Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí n. L., p. o .
	Domov bez hranic Rumburk, příspěvková organizace
	NADĚJE, pobočka Litoměřice
§ 52	Krušnohorská poliklinika s.r.o.
	HOSPIC v MOSTĚ, o.p.s.
	Nemocnice Žatec, o.p.s.
§ 54	Demosthenes, o. p. s.
	Raná péče Diakonie
	EDA cz, z.ú.
	Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.
§ 55	Most k naději, z.s.
	Spirála, Ústecký kraj, z.s.
§ 56	Tichý svět, o.p.s.
§ 57	Armáda spásy v České republice, Centrum sociálních služeb Jirkov
	Sociální služby Chomutov
	Oblastní charita Most, CENTRUM RODINA V TÍSNI
	Oblastní charita Most, Azylový dům Duchcov
	Oblastní charita Most, Azylový dům Osek
	K srdci klíč, o.p.s.
	Farní charita Lovosice
	NADĚJE
	Diakonie ČCE SKP V Litoměřicích
§ 58	Oblastní charita Most
§ 59	WHITE LIGHT I, zastoupený ústav
	DRUG - OUT Klub, z.s.
	WHITE LIGHT I
	Světlo Kadaň z.s.
	Světlo Kadaň z.s.
	Most k naději, z.s.
	Oblastní spolek Českého červeného kříže Litoměřice

§ 60	Spirála, Ústecký kraj, z.s.
§ 60a	Spirála, Ústecký kraj, z.s.
§ 61	Oblastní charita Most
§ 62	Armáda spásy v České republice, z. s.; Centrum sociálních služeb Jirkov
	Statutární město Most
	Farní charita Lovosice
	Světlo Kadaň z.s., Klub Přizemí
	Světlo Kadaň z.s., Klub Molo
	Světlo Kadaň z.s., Klub Dopatra
	Oblastní charita Most
	Kostka Krásná Lípa p.o
	Člověk v tísni, o.p.s., Nový svět
	Člověk v tísni, o.p.s., eNCéčko
	Člověk v tísni, o.p.s., Otevřený klub
	Člověk v tísni, o.p.s., Klub Mixér
§ 63	Oblastní charita Most
	Farní charita Litoměřice
§ 64	Most k naději, z.s.
	WHITE LIGHT I, z.ú.
§ 65	Armáda spásy v České republice, z. s.; Centrum sociálních služeb Jirkov
	Farní charita Lovosice
	Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva, z. s.
	Světlo Kadaň z.s.
	Oblastní charita Most
	NADĚJE
	Člověk v tísni, o.p.s.. ID 2793191
	Člověk v tísni, o.p.s., ID 6027304
§ 66	Kostka Krásná Lípa p.o.
	Sociální agentura o. p. s.
§ 67	Žatecký spolek Handicap z.s.
	Domov bez hranic Rumburk, p.o.
	Farní charita Lovosice
	DOZP Ústí nad Labem Čajkovského 1908/82
	Centrum sociální pomoci Litoměřice
	Domovy sociálních služeb Litvínov, p.o.
	Kormidlo Šluknov o.p.s.
	Diakonie ČCE - SKP v Litoměřicích
§ 69	NADĚJE
	WHITE LIGHT I, zastoupený ústav
	DRUG - OUT Klub, z.s.
	WHITE LIGHT I
	Farní charita Lovosice
	Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva, z. s.
	Světlo Kadaň z.s., Terénní programy - Chomutovsko
	Světlo Kadaň z.s., Terénní program Jirkov

	Světlo Kadaň z.s., Terénní programy - Kadaňsko
	Žatecký spolek Handicap z. s.
	Kostka Krásná Lípa, p.o.
	Oblastní spolek Českého červeného kříže Litoměřice
	Člověk v tísni, o.p.s., ID 4941547
	Člověk v tísni, o.p.s., ID 7624072
	Člověk v tísni o.p.s., ID 6435327
	Most k naději, Terénní protidrogový program pro okres Most, Teplice a Louny
§ 70	Sociální agentura o. p. s.
	Oblastní charita Most
	Diakonie ČCE - Středisko křesťanské pomoci v Litoměřicích

Celkový počet identifikátorů zapojených do sběru dat

134

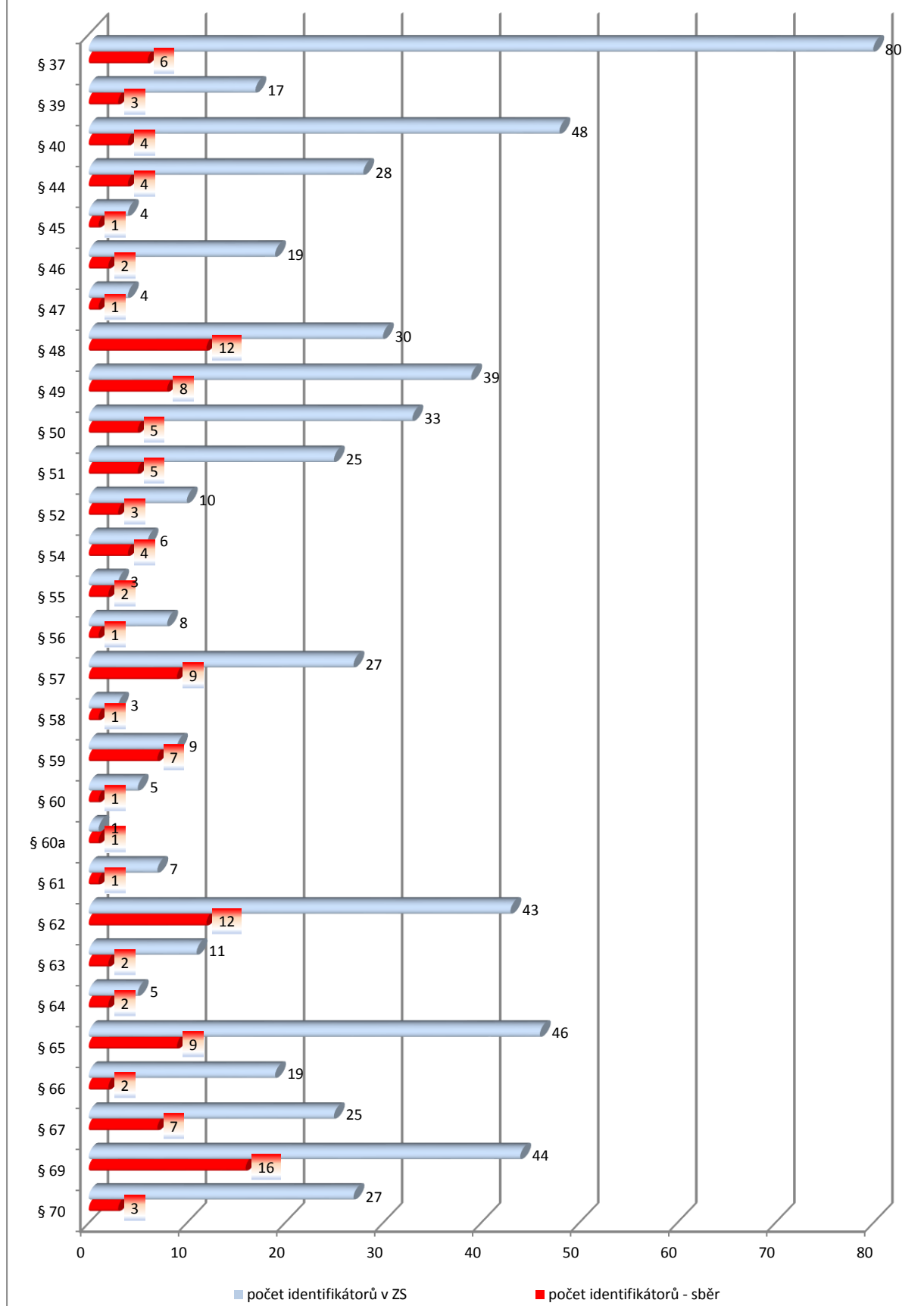
Celkové procento zapojených identifikátorů do sběru dat

21 %

Obdržená data ze sběru dat byla zkontrolována, zaevidována, roztříděna a následně zpracována. V rámci sběru dat se vyskytly i některé nejasnosti s nepochopením účelu a smyslu karet služeb. Při setkáních byl vysvětlován způsob práce s kartou služby a její účel. Následný sběr dat mohl být ovlivněn neúčastí zástupce poskytovatele na setkání k připomínkování karty služby, popř. při jeho účasti pozicí v organizaci, kdy nemuselo dojít ke správnému přenosu informací. V případě nejasností při sběru dat měli možnost poskytovatelé využívat elektronickou a telefonickou konzultaci s odborným garantem aktivity.

Na základě požadavků zástupců poskytovatelů byly do karet služeb, zejména u pobytových druhů služeb, doplněny specifické potřeby služby. Jedná se o paliativní péči a činnosti spojené s ukončením poskytování sociální služby (činnosti po úmrtí klienta).

Přehled počtu identifikátorů dle druhů služeb zapojených do sběru dat



Výstupy sběru dat podle četnosti

Následuje přehled všech druhů služeb se sestupně seřazenými třemi nejčtetnějšími oblastmi potřeb, které byly poskytovateli sociálních služeb v rámci sběru dat vykazovány.

§ 37 – Odborné sociální poradenství

Nejčtetnější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí
- Základní stabilizace
- Bydlení

§ 39 – Osobní asistence

Nejčtetnější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Péče o zdraví a bezpečí (rizika)
- Samostatný pohyb
- Osobní hygiena

§ 40 – Pečovatelská služba

Nejčtetnější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Péče o domácnost
- Zajištění stravování
- Samostatný pohyb

§ 44 – Odlehčovací služby

Nejčtetnější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Samostatný pohyb
- Osobní hygiena
- Péče o zdraví a bezpečí (rizika)

§ 45 – Centra denních služeb

Nejčtetnější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Samostatný pohyb
- Zajištění kontaktu se společenským prostředím
- Seberealizace

§ 46 – Denní stacionáře

Nejčtetnější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Seberealizace
- Zajištění stravování
- Zajištění kontaktu se společenským prostředím

§ 47 – Týdenní stacionáře

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Samostatný pohyb
- Zajištění stravování
- Osobní hygiena

§ 48 – Domovy pro osoby se zdravotním postižením

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Osobní hygiena
- Samostatný pohyb
- Zajištění stravování

§ 49 – Domovy pro seniory

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Osobní hygiena
- Zajištění stravování
- Péče o domácnost

§ 50 – Domovy se zvláštním režimem

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Osobní hygiena
- Zajištění stravování
- Samostatný pohyb

§ 51 – Chráněné bydlení

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Péče o domácnost
- Zajištění kontaktu se společenským prostředím
- Osobní hygiena

§ 52 – Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Denní hygiena
- Samostatný pohyb
- Zajištění stravování

§ 54 – Raná péče

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace rodiny, orientace v nepříznivé sociální situaci
- Rozvoj a podpora motoriky
- Zprostředkování kontaktů dítěte se společenským prostředím

§ 55 – Telefonická krizová pomoc

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace
- Komplexní krizová intervence
- Osobní a existencionální problematika

§ 56 – Tlumočnické služby

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

§ 57 – Azylové domy

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace
- Navazující bydlení
- Posilování rodičovských kompetencí

§ 58 – Domy na půl cesty

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace
- Navazující bydlení
- Pracovní uplatnění

§ 59 – Kontaktní centra

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace
- Bydlení, vedení domácnosti
- Hmotné zabezpečení

§ 60 – Krizová pomoc

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace
- Komplexní krizová intervence
- Bydlení

§ 60a – Intervenční centra

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace
- Uplatňování práv a oprávněných zájmů
- Sociálně terapeutické činnosti

§ 61 – Nízkoprahová denní centra

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace
- Pracovní uplatnění
- Hmotné zabezpečení

§ 62 – Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace
- Kontakt se společenským prostředím
- Vzdělávání

§ 63 – Noclehárny

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace

§ 64 – Služby následné péče

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace
- Péče o zdraví a bezpečí (rizika)
- Zajištění kontaktu se společenským prostředím

§ 65 – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace
- Posilování rodičovských kompetencí
- Kontakt se společenským prostředím – dospělí

§ 66 – Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Seberealizace
- Zajištění kontaktu se společenským prostředím
- Uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

§ 67 – Sociálně terapeutické dílny

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Seberealizace
- Zajištění kontaktu se společenským prostředím
- Samostatný pohyb

§ 69 – Terénní programy

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Základní stabilizace
- Zdraví a bezpečí
- Motivace k léčbě

§ 70 – Sociální rehabilitace

Nejčtenější oblast uspokojování potřeb klientů (sestupně řazené):

- Zajištění kontaktu se společenským prostředím
- Péče o zdraví a bezpečí (rizika)
- Zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

U služby **§ 59 – Kontaktní centra** bylo v rámci připomínkování na základě požadavku poskytovatelů přidána u každého tématu položka odkaz na navazující služby. V rámci odborného připomínkování byly tyto odkazy odstraněny a odkazování na navazující služby byly přesunuty jako možnost uspokojování potřeby klienta do vysvětlivek.

U **§ 37 – Odborné sociální poradenství** vedla diskuze k úpravě karty služby na základě požadavků zejména různých typů poraden. Tyto úpravy nebyly ve finální podobě karty akceptovány, neboť podstatou služby je poskytování odborného sociálního poradenství s využitím všech metod sociální práce, jejichž výsledkem by mělo být uplatňování a ochrana práv a zájmů klienta. Pokud klient potřebuje pouze právní poradenství a hájení svých práv, bez nutnosti sociální práce, pak se nejedná o osobu, která potřebuje využití sociálních služeb, ale o osobu, která potřebuje pouze právní poradenství, jež poskytuje advokát, či pracovní agentura v případě otázek zaměstnání.

Některé karty služeb byly z důvodů zásadních připomínek poskytovatelů zcela přepracovány. Jedná se např. o § 41 - Tísňová péče, § 42 - Průvodcovské a předčitatelské služby, § 52 - Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče, § 54 - Raná péče, § 55 - Telefonická krizová pomoc, § 56 - Tlumočnické služby, § 59 - Kontaktní centra, § 60 - Krizová pomoc, § 60a - Intervenční centra, § 63 - Noclehárny nebo § 68 - Terapeutické komunity.

Výstupem klíčové aktivity č. 1 projektu Qualitas pro praxis 2 jsou karty služeb dle druhů služeb vymezených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Karty jsou součástí této závěrečné zprávy.

Závěr

Realizací aktivity byl naplněn její stanovený cíl. Oblasti potřeb a v rámci nich definovaná témata, byly spojeny s potřebami uživatelů služeb a konkrétními činnostmi jednotlivých druhů sociálních služeb. Mapováním řešených okruhů potřeb klientů prostřednictvím karet služeb lze dosáhnout zvýšení efektivity poskytování sociálních služeb.

Nastavením základního (minimálního) obsahu všech druhů služeb poskytovaných v Ústeckém kraji je možno karty služeb využít pro proces zajištění sítě sociálních služeb Ústeckého kraje.

Na základě uskutečněného pilotního sběru dat je možno konstatovat, že lze prostřednictvím karet služeb mapovat okruhy potřeb klientů, které jsou v rámci kraje uspokojovány dle jednotlivých druhů sociálních služeb. Na základě změn v potřebách klientů lze v rámci střednědobého plánování reagovat na změny sociálních jevů v regionech Ústeckého kraje.