

1 Regionální Karta sociálních služeb pro Karlovarský kraj

V sektoru sociálních služeb v současné době probíhá již řada procesů, jejichž smyslem je získat informace pro nastavení relevantní sítě sociálních služeb na daném území v odpovídající kvalitě a v návaznosti na uvolňované objemy finančních prostředků (komunitní plánování, zvyšování kvality služeb na základě standardů kvality, metoda Balanced Scorecard, benchmarking atd.). Tyto systémy nám však samostatně neumožňují zjištění efektivity vynakládaných prostředků a existující sítě sociálních služeb prevence. V rámci realizace této zakázky jsme se proto pokusili využít již existujících nástrojů či jimi využívaných prvků a zároveň navrhnout systém, který by umožňoval sledovat náklady oproti reálně provedeným činnostem sociálních služeb a jejich dopadu na úrovni vybraných sociálních jevů tzn. vybraných statistik.

Základním předpokladem mapování činnosti služeb bylo vytvoření nástroje, který umožní **zpřesnit vykazování činnosti** a více **sledovat smysl vykonávání těchto činností**. K tomu bylo zapotřebí **vydefinovat oblasti, které potřebuje uživatel služby zvládnout k tomu, aby překonal svou obtížnou životní situaci**. Tyto oblasti jsme nazvali potřebami (zajištění identifikačních dokladů, schopnost zajistit péči o děti, schopnost zajištění finančně dostupného bydlení atd.).

Dále jsme vycházeli ze skutečnosti, že podmínkou pro kvalitní poskytování služeb uživateli je kvalitní a plné (zjišťování potřeb ve všech oblastech) **mapování potřeb uživatele tak, aby individuální plán nebo jinak činnosti poskytovatele reagovaly na potřeby uživatele a tak ho podporovaly v jeho sociálním začlenění**. Toto je základní předpoklad kvalitního poskytování služeb a vychází i ze standardů kvality sociálních služeb.

Navržené oblasti – **potřeby** umožňují poskytovatelům lépe zmapovat situaci uživatelů a zároveň dávají zadavateli jasný obrázek o situaci uživatelů. Zadavatel může požadovat přehled potřeb uživatelů služby nebo při kontrole na místě projít mapování potřeb uživatele a osobní dokumentaci a ověřit v rozhovoru s uživatelem, zda poskytovaná podpora reaguje na nepříznivou sociální situaci uživatele. Přehled potřeb zároveň vypovídá o tom, jakým tématům se musí pracovníci věnovat a v jakých oblastech se potřebují vzdělávat.

Pro účely mapování práce poskytovatele tzn. pro sledování jeho reakce na zjištěnou situaci uživatele, byl v rámci projektu vytvořen systém popisující **úkony**, které reagují na danou potřebu. Došlo tak ke zpřesnění mapování činností, které zavedlo MPSV a definovalo ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tento systém tak umožňuje zadavateli při kontrole ověřit, zda poskytovatel svou činností skutečně přispívá k řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Z pilotního ověření např. vyplynulo, že pracovníci identifikovali ve své službě potřebu *Schopnost hospodařit s finančními prostředky* a přitom se pracovníci nejvíce věnovali podpoře v oblasti péče o domácnost.

Pro mapování práce poskytovatelů, a to z hlediska jak vhodné reakce na nepříznivou sociální situaci (kvalitativní hledisko) tak z hlediska času potřebného pro výkon práce (kvantitativní hledisko), byly zároveň vytvořeny **formuláře pro zaznamenávání individuální práce pracovníků s jednotlivými uživateli** a to podle úkonů, který pracovníci vykonávali.

Dále byl vytvořen **formulář pro sledování vykonávání skupinové práce** tam, kde je to relevantní např. sociálně terapeutické dílny, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež atd.

Dále byl vytvořen **formulář pro záznam ostatních činností pracovníků** podle jednotlivých kategorií např. účast na vzdělávání, porady týmu.

Pro kvalitní zaznamenání práce nezbytné pro zajištění úkonu **přímé práce** u uživatele byly do tabulky zařazeny i dvě oblasti – **čas strávený na cestě za uživatelem a vedení dokumentace uživatele a řešení jeho zakázky**.

Další oblastí, která je velmi důležitá z hlediska pochopení významu a existence sociálních služeb je oblast jevů. Jedná se o situace, které společnost považuje za potřebné řešit nebo přispívat k jejich řešení pomocí sociálních služeb prevence např. školní neúspěšnost, bezdomovectví, dluhová past. V rámci projektu se skupina expertů pokusila vydefinovat jevy, na které sociální služby reagují poskytováním služeb a tak plní zakázku společnosti. Zároveň se pokusili vydefinovat k daným jevům příslušné statistiky, pomocí kterých je možné výskyt jevu identifikovat. V tomto případě však rozhodně nejde o přímý vztah změna hodnot statistik v jednom jevu se rovná potřeba zajištění poskytování na daném území. Každá sociální služba reaguje na více jevů a je třeba vždy sledovat více statistik na jednou, výrazná odchylka hodnot v určitém regionu pak upozorní na skutečnost, že je třeba se zaměřit na daný region a v rámci mezioborové spolupráce pracovníků z regionu blíže odkrýt potřebu regionu.

Statistiky jsou tedy pomocným ukazatelem, kam je třeba zaměřit pozornost a které oblasti se ukazují jako problematické v daném regionu např. zvýšení statistik v oblasti školní neúspěšnosti může ukazovat na potřebu služby SAS či NZDM, zvýšení statistik v oblasti čerpání příspěvku hmotné nouze v kombinaci s jinými statistikami (viz. popis statistik a jejich provázání dále) může ukazovat na potřebu zajištění služby terénní práce.

Definování jevů, upřesnění statistik, tematicky zaměřené šetření, výzkum umožní jak zadavatelům, tak poskytovatelům, pracovníkům z jiných oborů (ÚP, pracovníci obcí působícími v oblasti sociálních dávek, pracovníci SPOD atd.) lépe vnímat význam sociálních služeb a vnímat konkrétní vztah mezi určitým jevem (problematikou) a sociální službou. Sledování statistik tak může vést a je potřebné aby vedlo k ustavení kvalitní mezioborové spolupráce, kde jednotliví aktéři budou vzájemně rozumět propojenosti v působení jednotlivých aktérů tzn. nástrojů např. sociální dávky, sociální služby, nástroje na snížení nezaměstnanosti.

Pochopení významu a schopnost obhájení významu sociálních služeb je podstatná rovněž ve vztahu k veřejnosti a reprezentaci obcí, krajů ale i na národní úrovni a to zejména z hlediska obhájení finančních požadavků na zajištění jednotlivých druhů sociálních služeb. Z tohoto hlediska se nabízí rovněž možnost sledování vývoje statistických údajů v delší časové řadě. Sledováním v delší časové řadě totiž umožní nejen zachytit

rozdílnost hodnot ve statistikách v určitém regionu, ale i změny v hodnotách jednotlivých statistik v průběhu času. Taková změna může v dlouhodobějším pohledu ukazovat na úspěšnost působení sociální služby nebo může ukázat na vznik nové problematiky v rámci daného území např. ukončení činnosti velkého zaměstnavatele.

Logika propojení jednotlivých oblastí – jev, potřeba, činnosti

1. Na jaké jevy ve společnosti služba reaguje

- Název jevu
- Identifikace jevu
- Cílový stav po poskytnutí služby

2. Jaké jsou potřeby uživatele

- Definice potřeb
- Jak je možno potřebu řešit, uspokojit, naplnit
- V souvislosti s jakým jevem vzniká potřeba uživatele - **jedná se o provázanost na předchozí bod, položka „Název jevu“**

3. Jaké činnosti jsou vykonávány

- Definice činností
- Úkon
- Na jakou potřebu činnost reaguje - **jedná se o provázanost na předchozí bod, položka „Potřeba“**

4. Jak mohou být definované úkony vykazovány

- Název indikátoru
- Jednotka
- Činnost - **jedná se o provázanost na předchozí bod, položka „Činnost“**

- 1) **Jev**, na který služba reaguje, především v souvislosti s obhájením potřeby dané služby. Jedná se o potřebnost, která je identifikovaná společností, tj. že je nutné daný jev (ať už ve svém pozitivním, nebo negativním pojetí) řešit. Jedná se o zakázku společnosti, tj. proč chce společnost financovat daný druh sociální služby. Např. se může jednat o obavu ze šíření infekčních chorob bezdomovci, páchaní trestné činnosti v souvislosti s bezdomovectvím, omezení závislosti osoby na dávkách. V této oblasti je i klíčová otázka, jak se daná intervence (řešení daného jevu) bude měřit, tj. existují nástroje, kterými lze měřit dopad činností sociálních služeb (např. kolik osob získalo uplatnění na trhu práce). V této souvislosti je možné se na danou problematiku dívat dvěma způsoby. První je z pohledu společnosti, jako definice negativního sociálního jevu, nebo v druhém případě jako na nepříznivou sociální situaci, ve které se nachází jedinec. V našem případě se díváme v pohledu definice negativního sociálního jevu.
- 2) **Potřeby uživatele** – jedná se o definování, na které potřeby uživatelů služba reaguje. Jedná se o definici potřeb uživatelů ve všech oblastech běžného života, na které služba svojí činností reaguje, respektive tam, kde je to relevantní k dané službě. Např. vyřízení osobních dokladů, zajištění základního příjmu, zajištění hygieny, zajištění lékařské péče atd.
- 3) **Činnosti** – reagují na potřeby uživatele a vedou k naplnění zakázky společnosti. Vycházejí z definovaných činností k danému druhu sociální služby uvedené v zákoně.
- 4) **Vykazování a sledování** dané služby (systém „výkaznictví“ a „efektivnost“) pomocí indikátorů. Jedná se o provázání činností do kvantifikovaných údajů, které mohou být podkladem např. pro zadávací a dotační řízení kraje, případně do krajského Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb. Stanovené indikátory by měli v budoucnu odpovídat i na otázky typu:
 - a. **Jak služba, respektive činnosti vykonávané v rámci dané služby reaguje na společenskou zakázku.** Prakticky se jedná se o provázání oblastí: Potřeby společnosti → jevy → SPRSS. Nápo vědnou otázkou může být, jak daná služba pokrývá definovaný negativní jev vyskytující se ve společnosti (viz bod 1). Daný bod souvisí i s efektivitou služby, kdy je možné např. definovat, že služba přispěla k uplatnění osob v pracovním procesu, k získání osobních dokladů, vyléčení infekční choroby atd.
 - b. **Jak se dané službě daří řešit potřeby uživatele.** Na definované potřeby uživatele (viz bod 2) navazuje i postupná změna v jeho potřebách, tj. kam poskytnutí služby vedlo, jde o posun u konkrétního uživatele. Zde se může časem projevit i některá z metod jako je např. skórování, nebo bodový systém.
 - c. **Jaké činnosti služba vykonala pro řešení potřeb uživatele.** Zde se musí vycházet z definovaných činností podle zákona, a definovaných indikátorů činností (viz bod 4). Tyto činnosti musí být u jednotlivých uživatelů v souladu se zjištěnými potřebami.Tento poslední čtvrtý bod fakticky spojuje předchozí tři body (jevy, potřeby a činnosti) s přehledovým a výkaznickým systémem.

5) **Potřeba služeb a jejich kapacity** – jde o stanovení, zdrojů dat a údajů, co je třeba sledovat uvnitř služby i z jiných zdrojů.

Shrnutí z hlediska poskytovatele, který by měl umět odpovědět na otázky:

- **Co řeším** – na jaký negativní /pozitivní jev ve společnosti reaguji, jaký jev řeším, jaká je úroveň společenské zakázky, jak obhájím financování služby od společnosti atd.
- **Jaké potřeby běžného života u jednotlivých uživatelů řeším.**
- **Co dělám pro člověka** – jaké vykonávám činnosti, které zajistí řešení zjištěných potřeb u těchto uživatelů.

Na základě výše uvedeného modelu, který byl v rámci řešení této zakázky **vydefinován, byly na konci roku 2010 vytvořeny regionální karty sociálních služeb pro Karlovarský kraj**. Model se v počátku opíral i o zveřejněný text návrhu realizace v rámci projektu MPSV „Podpora procesů v sociálních službách“. Regionální karty byly společně s poskytovateli **dokončeny v březnu roku 2011** a staly se **základem pro čtyřtýdenní sledování činností s poskytovateli sociálních služeb** v rámci Karlovarského kraje během měsíce května roku 2011.

1.1 Sociálně terapeutické dílny

Regionální karta sociální služby pro Karlovarský kraj

Specifikace služby dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Definice služby podle zákona	<p style="text-align: center;">Sociálně terapeutické dílny</p> <p>(1) Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.</p> <p>(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,c) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností. <p>Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v sociálně terapeutických dílnách se zajišťují podle § 32 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v rozsahu těchto úkonů:</p> <ul style="list-style-type: none">a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: pomoc při běžných úkonech osobní hygieny,b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:<ul style="list-style-type: none">1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby,c) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:<ul style="list-style-type: none">1. nácvik oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, 2. nácvik přesunu na vozík a z vozíku,d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností:<ul style="list-style-type: none">1. nácvik a upevňování motorických, psychických, sociálních a pracovních schopností a dovedností,2. pomoc při obnovení nebo upevnění, zprostředkování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.
Formy služby (pobytová, ambulantní, terénní)	Ambulantní

1. Na jaké jevy ve společnosti služba reaguje

Název jevu	Jak je jev identifikován	Jaký je cílový stav po poskytnutí služby
Nedostatečná kvalifikace – základní vzdělání	<p>ÚP - nezaměstnanost mladých lidí do 26 let, ÚP- profesní struktura nezaměstnanosti, Dávky HN - nárůst PNŽ (příplatek na živobytí. Porovnáním počtu společně posouzených osob v měsíci např. květnu a v měsíci září, kdy se absolventi základních škol hlásí na ÚP) ÚP -Počty nezaměstnaných – osob se zdravotním postižením ÚP -kvalifikační struktura nezaměstnaných, ÚP – věková struktura nezaměstnaných Dávky HN - nárůst PNŽ (Poplatek na živobytí. Porovnáním počtu společně posouzených osob v měsíci např. květnu a v měsíci září, kdy se absolventi základních škol hlásí na ÚP) Počty osob, které obtížně řeší svou nepříznivou sociální situaci z důvodu nedostatečné kvalifikace Údaje OP, terénních programů – možno pouze cíleně zadat ke sledování</p>	<p>Snížení počtu osob se základním vzděláním, bez profesní přípravy Snížení počtu osob, které po ukončení povinné školní docházky nastupují do evidence ÚP Snížení počtu osob, žádajících o dávky hmotné nouze Snížení počtu nezaměstnaných Snížení počtu nezaměstnaných nižších věkových kategorií Snížení počtu osob provozujících squatering</p>
Nezaměstnanost	<p>ÚP – statistika nezaměstnanosti OZP Struktura nezaměstnanosti dle profesí</p>	Snížení počtu nezaměstnaných
Psychické krize včetně pokusů o sebevraždy	<p><u>Statistika lékař, psychiatrická oddělení nemocnice</u> – psychické krize včetně pokusů o sebevraždy OZP STD - cílené sledování výskytu psychické krize včetně pokusů o sebevraždy OZP <u>Statistika rodinné poradny</u> – cílené sledování – psychické krize včetně pokusů o sebevraždy u OZP <u>Statistika</u> – psychologické služby - psychické krize včetně pokusů o sebevraždy u OZP</p>	<p>Snížení počtu pokusů o sebevraždy Snížení počtu zdravotních intervencí z důvodů psychické krize</p>
Umísťování dospělých osob se zdravotním	<p><u>Statistika jednotlivých DOZP ústavního typu</u> - počet osob se ZP přicházející z domácího prostředí</p>	Zvýšení počtu osob žijících mimo ústavní zařízení

postižením z domácího prostředí do domovů pro osoby se zdravotním postižením	Statistika jednotlivých zařízení – počet žádostí osob se ZP <u>přicházejících z domácího prostředí</u>	
Absence běžné struktury pracovního týdne - denní činnosti nahrazující docházku do pracovní činnosti u osob umístěných v DOZP nebo CHB	DOZP a CHB – počty osob, které pravidelně nedocházejí /docházejí do jiné návazné služby nahrazující běžnou docházku do zaměstnání	Zvýšení počtu osob, které opouštějí rezidenční služby a docházejí za denní aktivitou nahrazující zaměstnání
<i>Rodina nebo osoba pečující</i>		
Nezaměstnatelnost pečující osoby	Statistika PnP - počet osob pečujících o OZP Místní znalost pracovníka z oddělení PnP – kvalifikovaný odhad pracovníka PnP na to, zda pečující osoba z důvodů péčování je nezaměstnatelná	Zvýšení počtu uživatelů nepobytových služeb Snížení nezaměstnanosti pečujících osob

2. Jaké jsou **potřeby** uživatele

Potřeba	Jak je možno jí řešit, uspokojit, naplnit	V souvislosti s jakým jevem vzniká potřeba uživatele (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Název jevu“)
Porozumění své životní situaci	Orientace v individuální životní situaci (úvodní zhodnocení) <ul style="list-style-type: none"> - vyhodnocení znevýhodnění, obtíží a bariér - vyhodnocení dosavadního života v oblasti vzdělání, kvalifikace, pracovního zařazení - zaměření na současnou situaci - zprostředkování případných speciálních návazných služeb 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nedostatečná kvalifikace – základní vzdělání ▪ Nezaměstnanost ▪ Zdravotní komplikace, nebezpečí šíření infekčních chorob ▪ Psychické krize včetně pokusů o sebevraždy ▪ Závislost na rodině nebo třetích osobách ▪ Umisťování osob se zdravotním postižením do domovů pro osoby se zdravotním postižením ▪ Pasivita a závislost na pomoci u uživatelů ústavní/pobytové péče ▪ Osamělost a sociální bezradnost <i>Rodina nebo osoba pečující</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Závislost rodiny /pečující osoby na sociálních dávkách ▪ Nezaměstnanost pečující osoby ▪ Nezaměstnatelnost pečující osoby ▪ Zhoršování zdravotního stavu ▪ Sociální – vztahová izolace, osamělost
Učení se a osobnostní rozvoj	Osobnostní rozvoj (průběžné zhodnocení) <ul style="list-style-type: none"> - analýza vzdělávacích a rozvojových potřeb - podpora a motivace ke vzdělávání a rozvojovým aktivitám - edukace 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nedostatečná kvalifikace – základní vzdělání ▪ Nezaměstnanost ▪ Zdravotní komplikace, nebezpečí šíření infekčních chorob ▪ Psychické krize včetně pokusů o sebevraždy ▪ Závislost na rodině nebo třetích osobách ▪ Umisťování osob se zdravotním postižením do domovů pro osoby se zdravotním postižením ▪ Pasivita a závislost na pomoci u uživatelů ústavní/pobytové péče ▪ Osamělost a sociální bezradnost <i>Rodina nebo osoba pečující</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Závislost rodiny /pečující osoby na sociálních dávkách ▪ Nezaměstnanost pečující osoby

Potřeba	Jak je možno jí řešit, uspokojit, naplnit	V souvislosti s jakým jevem vzniká potřeba uživatele (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Název jevu“)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nezaměstnatelnost pečující osoby ▪ Sociální – vztahová izolace, osamělost
Schopnost zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu včetně zvládnání hygieny	Rozvoj samostatnosti v oblasti péče o sebe <ul style="list-style-type: none"> - analýza a diagnostika obtíží - pomoc a nácvik dovedností - pomoc při osobní hygieně / nácvik výkon fyziologické potřeby včetně hygieny - využívání specifických pomůcek (čočky, protéza, močový sáček atd.) - sebeobsluha - oblékání, svlékání, obouvání, zouvání atd. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zdravotní komplikace, nebezpečí šíření infekčních chorob ▪ Psychické krize včetně pokusů o sebevraždu ▪ Závislost na rodině nebo třetích osobách ▪ Umisťování osob se zdravotním postižením do domovů pro osoby se zdravotním postižením ▪ Pasivita a závislost na pomoci u uživatelů ústavní/pobytové péče ▪ Osamělost a sociální bezradnost <i>Rodina nebo osoba pečující</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nezaměstnatelnost pečující osoby ▪ Zhoršování zdravotního stavu ▪ Sociální – vztahová izolace, osamělost
Schopnost samostatného pohybu	<ul style="list-style-type: none"> - změna poloh - přemísťování předmětů denní potřeby - chůze po rovině, - chůze po schodech nahoru a dolů, orientace v přirozeném prostředí, - pohyb ve známém prostoru a mimo něj 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zdravotní komplikace, nebezpečí šíření infekčních chorob ▪ Psychické krize včetně pokusů o sebevraždu ▪ Závislost na rodině nebo třetích osobách ▪ Umisťování osob se zdravotním postižením do domovů pro osoby se zdravotním postižením ▪ Pasivita a závislost na pomoci u uživatelů ústavní/pobytové péče ▪ Osamělost a sociální bezradnost <i>Rodina nebo osoba pečující</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nezaměstnatelnost pečující osoby ▪ Zhoršování zdravotního stavu ▪ Sociální – vztahová izolace, osamělost
Schopnost zajištění stravování	<ul style="list-style-type: none"> - přijímání stravy, - dodržování pitného režimu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zdravotní komplikace, nebezpečí šíření infekčních chorob ▪ Psychické krize včetně pokusů o sebevraždu

Potřeba	Jak je možno jí řešit, uspokojit, naplnit	V souvislosti s jakým jevem vzniká potřeba uživatele (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Název jevu“)
	<ul style="list-style-type: none"> - výběr jídel a dodržování diety 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Závislost na rodině nebo třetích osobách ▪ Umisťování osob se zdravotním postižením do domovů pro osoby se zdravotním postižením ▪ Pasivita a závislost na pomoci u uživatelů ústavní/pobytové péče ▪ Osamělost a sociální bezradnost <p><i>Rodina nebo osoba pečující</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nezaměstnatelnost pečující osoby ▪ Zhoršování zdravotního stavu ▪ Sociální – vztahová izolace, osamělost
Schopnost péče o své zdraví a bezpečí	<ul style="list-style-type: none"> - provedení si jednoduchého ošetření, - užívání léků, - dodržování léčebného režimu, - dodržování diety, - využívání pomůcek a nastavení opatření pro zajištění bezpečnosti, - přivolání pomoci 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zdravotní komplikace, nebezpečí šíření infekčních chorob ▪ Psychické krize včetně pokusů o sebevraždu ▪ Závislost na rodině nebo třetích osobách ▪ Umisťování osob se zdravotním postižením do domovů pro osoby se zdravotním postižením ▪ Pasivita a závislost na pomoci u uživatelů ústavní/pobytové péče ▪ Osamělost a sociální bezradnost <p><i>Rodina nebo osoba pečující</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zhoršování zdravotního stavu ▪ Sociální – vztahová izolace, osamělost
Schopnost hospodařit s finančními prostředky	<p>Rozvoj samostatnosti v oblasti hospodaření s finančními prostředky</p> <ul style="list-style-type: none"> - analýza a diagnostika obtíží - rovnováha mezi vlastními příjmy a výdaji, pojem rozpočtu - úhrada vlastních životních nákladů atd. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nedostatečná kvalifikace – základní vzdělání ▪ Nezaměstnanost ▪ Zdravotní komplikace, nebezpečí šíření infekčních chorob ▪ Psychické krize včetně pokusů o sebevraždu ▪ Závislost na rodině nebo třetích osobách ▪ Umisťování osob se zdravotním postižením do domovů pro osoby se zdravotním postižením ▪ Pasivita a závislost na pomoci u uživatelů ústavní/pobytové péče

Potřeba	Jak je možno jí řešit, uspokojit, naplnit	V souvislosti s jakým jevem vzniká potřeba uživatele (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Název jevu“)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osamělost a sociální bezradnost <i>Rodina nebo osoba pečující</i> ▪ Závislost rodiny /pečující osoby na sociálních dávkách ▪ Nezaměstnanost pečující osoby ▪ Nezaměstnatelnost pečující osoby ▪ Zhoršování zdravotního stavu ▪ Sociální – vztahová izolace, osamělost
<p>Schopnost uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí</p>	<p>Rozvoj samostatnosti v oblasti vyřizování vlastních záležitostí</p> <ul style="list-style-type: none"> - orientace v místě - užívání hromadné dopravy - znalost bezbariérové infrastruktury v daném místě - komunikace na úřadech, u lékařů, ve škole atd. - orientace v základní legislativě - orientace v právech a povinnostech občana, lidská práva - vyjádření a jednání dle vlastní volby a vlastních rozhodnutí - ochrana před zneužíváním - získání informací a rozhodnutí o využití dalších existujících a dostupných odborných službách 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zdravotní komplikace, nebezpečí šíření infekčních chorob ▪ Psychické krize včetně pokusů o sebevraždu ▪ Závislost na rodině nebo třetích osobách ▪ Umisťování osob se zdravotním postižením do domovů pro osoby se zdravotním postižením ▪ Pasivita a závislost na pomoci u uživatelů ústavní/pobytové péče ▪ Osamělost a sociální bezradnost <i>Rodina nebo osoba pečující</i> ▪ Závislost rodiny /pečující osoby na sociálních dávkách ▪ Nezaměstnanost pečující osoby ▪ Nezaměstnatelnost pečující osoby ▪ Zhoršování zdravotního stavu ▪ Sociální – vztahová izolace, osamělost
<p>Schopnost sebeuplatnění, schopnost ekonomického zabezpečení</p>	<p>Zařazení na trh práce, do vzdělávání a společenské infrastruktury</p> <ul style="list-style-type: none"> - pracovní terapie - zprostředkování dalšího vzdělávání - orientace na pracovním trhu - osvojení si dovedností k získání zaměstnání (psaní CV, vyhledání pracovních příležitostí atd.) - orientace v pracovních právních vztazích - podpora k získání návyků k udržení si zaměstnání 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nedostatečná kvalifikace – základní vzdělání ▪ Nezaměstnanost ▪ Zdravotní komplikace, nebezpečí šíření infekčních chorob ▪ Psychické krize včetně pokusů o sebevraždu ▪ Závislost na rodině nebo třetích osobách ▪ Umisťování osob se zdravotním postižením do domovů pro osoby se zdravotním postižením ▪ Pasivita a závislost na pomoci u uživatelů ústavní/pobytové péče

Potřeba	Jak je možno jí řešit, uspokojit, naplnit	V souvislosti s jakým jevem vzniká potřeba uživatele (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Název jevu“)
	<ul style="list-style-type: none"> - orientace v základních právních předpisech související se zaměstnáním, dávkami, apod. - podpora rozvoje zájmů, účasti na společenských aktivitách (sport, umění, atd.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osamělost a sociální bezradnost <i>Rodina nebo osoba pečující</i> ▪ Závislost rodiny /pečující osoby na sociálních dávkách ▪ Nezaměstnanost pečující osoby ▪ Nezaměstnatelnost pečující osoby ▪ Zhoršování zdravotního stavu ▪ Sociální – vztahová izolace, osamělost
Schopnost vytváření funkční sociálních vazeb	<p>Vytváření funkčních sociálních vazeb</p> <ul style="list-style-type: none"> - analýza a diagnostika obtíží - podpora navazování nových pozitivních kontaktů - vytvoření sítě záchytných bodů (lidé – služby - instituce), na které se může obrátit 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Psychické krize včetně pokusů o sebevraždy ▪ Závislost na rodině nebo třetích osobách ▪ Umisťování osob se zdravotním postižením do domovů pro osoby se zdravotním postižením ▪ Pasivita a závislost na pomoci u uživatelů ústavní/pobytové péče ▪ Osamělost a sociální bezradnost <i>Rodina nebo osoba pečující</i> ▪ Nezaměstnanost pečující osoby ▪ Nezaměstnatelnost pečující osoby ▪ Zhoršování zdravotního stavu ▪ Sociální – vztahová izolace, osamělost

3. Jaké činnosti jsou vykonávány

Činnost	Úkon	Na jakou potřebu činnost reaguje (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Potřeba“)
a) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: pomoc při běžných úkonech osobní hygieny		Schopnost zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu včetně zvládnání hygieny
b) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy: 1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, 2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby	<ul style="list-style-type: none"> - přijímání stravy, - dodržování pitného režimu - výběr jídel a dodržování diety 	Schopnost zajištění stravování
c) Nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování: 1. nácvik oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, 2. nácvik přesunu na vozík a z vozíku	Rozvoj samostatnosti v oblasti péče o sebe <ul style="list-style-type: none"> - analýza a diagnostika obtíží - pomoc a nácvik dovedností - pomoc při osobní hygieně / nácvik výkon fyziologické potřeby včetně hygieny - využívání specifických pomůcek (čočky, protéza, močový sáček atd.) - sebeobsluha - oblékání, svlékání, obouvání, zouvání atd. - změna poloh 	Schopnost zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu včetně zvládnání hygieny Schopnost samostatného pohybu

Činnost	Úkon	Na jakou potřebu činnost reaguje (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Potřeba“)
	<ul style="list-style-type: none"> - přemísťování předmětů denní potřeby - chůze po rovině - chůze po schodech nahoru a dolů - orientace v přirozeném prostředí - pohyb ve známém prostoru a mimo něj - provedení si jednoduchého ošetření - užívání léků - dodržování léčebného režimu - dodržování diety - využívání pomůcek a nastavení opatření pro zajištění bezpečnosti - přivolání pomoci 	<p>Schopnost péče o své zdraví a bezpečí</p>
<p>d) Podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností:</p> <p>1. nácvik a upevnování motorických, psychických, sociálních a pracovních schopností a dovedností,</p> <p>2. pomoc při obnovení nebo upevnění, zprostředkování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím</p>	<p>Orientace v individuální životní situaci (úvodní zhodnocení)</p> <ul style="list-style-type: none"> - vyhodnocení znevýhodnění, obtíží a bariér - vyhodnocení dosavadního života v oblasti vzdělání, kvalifikace, pracovního zařazení - zaměření na současnou situaci - zprostředkování případných speciálních návazných služeb <p>Osobnostní rozvoj (průběžné zhodnocení)</p> <ul style="list-style-type: none"> - analýza vzdělávacích a rozvojových potřeb - podpora a motivace ke vzdělávání a rozvojovým aktivitám edukace <p>Rozvoj samostatnosti v oblasti hospodaření s finančními prostředky</p> <ul style="list-style-type: none"> - analýza a diagnostika obtíží 	<p>Porozumění své životní situaci</p> <p>Učení se a osobnostní rozvoj</p> <p>Schopnost hospodařit s finančními prostředky</p>

Činnost	Úkon	Na jakou potřebu činnost reaguje (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Potřeba“)
	<ul style="list-style-type: none"> - rovnováha mezi vlastními příjmy a výdaji, pojem rozpočtu - úhrada vlastních životních nákladů atd. <p>Rozvoj samostatnosti v oblasti vyřizování vlastních záležitostí</p> <ul style="list-style-type: none"> - orientace v místě - užívání hromadné dopravy - znalost bezbariérové infrastruktury v daném místě - komunikace na úřadech, u lékařů, ve škole atd. - orientace v základní legislativě - orientace v právech a povinnostech občana, lidská práva - vyjádření a jednání dle vlastní volby a vlastních rozhodnutí - ochrana před zneužíváním získání informací a rozhodnutí o využití dalších existujících a dostupných odborných službách <p>Zařazení na trh práce, do vzdělávání a společenské infrastruktury</p> <ul style="list-style-type: none"> - pracovní terapie - zprostředkování dalšího vzdělávání - orientace na pracovním trhu - osvojení si dovedností k získání zaměstnání (psaní CV, vyhledání pracovních příležitostí atd.) - orientace v pracovně právních vztazích - podpora k získání návyků k udržení si zaměstnání - orientace v základních právních předpisech související se zaměstnáním, dávkami, apod. - podpora rozvoje zájmů, účasti na společenských aktivitách (sport, umění, atd.) 	<p>Schopnost uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí</p> <p>Schopnost sebeuplatnění, schopnost ekonomického zabezpečení</p>

Činnost	Úkon	Na jakou potřebu činnost reaguje (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Potřeba“)
	Vytváření funkčních sociálních vazeb <ul style="list-style-type: none"> - analýza a diagnostika obtíží - podpora navazování nových pozitivních kontaktů - vytvoření sítě záchytných bodů (lidé – služby - instituce), na které se může obrátit 	Schopnost vytváření funkční sociálních vazeb

4. Jak mohou být definované úkony vykazovány

Název indikátoru	Jednotka	Činnost (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Činnost“)
1. Uzavřená dohoda o poskytování sociální služby (ústní, písemná)	Počet dohod	a) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: pomoc při běžných úkonech osobní hygieny b) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy: <ol style="list-style-type: none"> 1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, 2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby c) Nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování: <ol style="list-style-type: none"> 1. nácvik oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, 2. nácvik přesunu na vozík a z vozíku d) Podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností: <ol style="list-style-type: none"> 1. nácvik a upevňování motorických, psychických, sociálních a pracovních schopností a dovedností, 2. pomoc při obnovení nebo upevnění, zprostředkování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
2. Individuální plán	Počet IP	

Název indikátoru	Jednotka	Činnost (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Činnost“)
s uživatelem		
3. Individuální práce (viz. tabulka č. 1)	Počet úkonů a délka úkonu	<p>a) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: pomoc při běžných úkonech osobní hygieny</p> <p>b) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy: 1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, 2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby</p> <p>c) Nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování: 1. nácvik oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, 2. nácvik přesunu na vozík a z vozíku</p> <p>d) Podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností: 1. nácvik a upevňování motorických, psychických, sociálních a pracovních schopností a dovedností, 2. pomoc při obnovení nebo upevnění, zprostředkování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím</p>
4. Skupinová práce (viz. tabulka č. 2)	Počet úkonů a délka úkonu	<p>a) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: pomoc při běžných úkonech osobní hygieny</p> <p>b) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy: 1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, 2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby</p> <p>c) Nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování: 1. nácvik oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, 2. nácvik přesunu na vozík a z vozíku</p>

Název indikátoru	Jednotka	Činnost (jedná se o provázanost na předchozí tabulku, sloupec „Činnost“)
		d) Podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností: 1. nácvik a upevňování motorických, psychických, sociálních a pracovních schopností a dovedností, 2. pomoc při obnovení nebo upevnění, zprostředkování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
5. Jiná vykonávaná činnost (viz. tabulka č. 3)	Počet úkonů a délka úkonu	Tato činnost není definovaná zákonem, ale poskytovatel ji musí vykonávat při poskytování služby.