



## ZÁPIS ZE 4.WORKSHOPU – AZYLOVÉ DOMY PRO RODINY S DĚTMI

Klíčová aktivita:	2 - Podpora poskytování sociálních služeb
Podaktivita:	2.A – Workshopy
Název projektu:	Projekt Podpora procesu plánování sociálních služeb na území MSK
Zkrácený název:	Plánování V
Registrační číslo projektu:	CZ.03.02.02/00/22_006/0000058
Dotační program:	Operační program Zaměstnanost plus

Téma:	Aktualizace modelu pro azylové domy pro rodiny s dětmi, dle předem dané struktury
Místo:	Budova DTO, Mariánské nám. 480/5, Ostrava-Mariánské hory
Datum:	26. 11. 2024
Časový rozsah:	10:00 – 14:00
Facilitátor:	Jaroslava Krömerová

### Obsah

Kulatý stůl "Společná východiska v oblasti ochrany dětí"	2
Témata, se kterými přišli účastníci workshopu	2
Obecné poznámky k modelu sociální služby	2
Skupinová práce s předem stanovenými tématy:	3
Kdy a v jaké situaci je odůvodněné prodloužit službu nad časový rámec daný zákonem (ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující jeden rok)?	3
Co považujete za výsledek služby?	4
Jaké konkrétní aktivity naplňují činnost "obhajoba práv a zájmů klientů"?	5
S jakými překážkami se nejčastěji setkáváte?	5
Příloha č. 1 – Stávající model služby azylové domy pro rodiny	6
Příloha č. 2 – Nová struktura modelu	6



Financováno  
Evropskou unií



Moravskoslezský  
kraj



## Kulatý stůl "Společná východiska v oblasti ochrany dětí"

Dne 25. 11. 2024 se na Krajském úřadě Moravskoslezského kraje v Ostravě uskutečnil kulatý stůl "Společná východiska v oblasti ochrany dětí". Jednání se zúčastnili experti z jednotlivých vrstev oblasti sociálně-právní ochrany dětí (dále SPOD) - dětské domovy, SAS, OSPOD, doprovázející organizace, a další v rámci Moravskoslezského kraje. Cílem setkání bylo vyhodnotit, jestli stanovená východiska pozičního dokumentu jsou přijatelná pro všechny jednotlivé aktéry SPOD. Dále také zjistit, jak jsou či by mohla být východiska aplikovaná v praxi, jak je metodicky ukotvit a jakým způsobem kontrolovat jejich dodržování. Výstupy zástupci organizace Asociace Dítě a rodina ze všech setkání zpracují jako metodické doporučení pracovníků v systému sociálně právní ochrany dětí. V rámci jednání bylo ze strany Moravskoslezského kraje navrženo, aby byl dokument doporučen nejen pro sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ale také pro azylové domy pro rodiny s dětmi, kde jsou rovněž děti vedené v systému sociálně právní ochrany. V příloze naleznete jednak návrh tohoto dokumentu (tj. společných východisek) a pak také ukázkou jednoho z konkrétních pracovních postupů směrem k práci s ohroženými dětmi (tj. vedenými v OSPOD) - tzv. Desatero. Jedná se o inspirativní dokument pro možné využití v praxi organizace Amalthea, z. s.

<https://www.amalthea.cz/>

Více informací o Asociaci Dítě a rodina najdete na <https://ditearodina.cz/>.

### Témata, se kterými přišli účastníci workshopu

- K čemu má model sloužit?
- Novinky v modelu
- Bude někdy model závazný? Opírám se o SPRSS
- Obcím je model poskytován jako vzor, posiluje se jejich role jakožto veřejného zadavatele služeb.
- Sladění očekávání klienta, zadavatelů sociálních služeb, veřejnosti a organizace (tj. poskytovatele)
- Jaké jsou limity azylového domu pro rodiny s dětmi
- Spolupráce s jinými subjekty v rámci azylového domu pro rodiny s dětmi, hranice služby
- Dobrá praxe ve službě azylový dům pro rodiny s dětmi

### Obecné poznámky k modelu sociální služby

- V poskytování sociálních služeb dochází ke změnám, proto se i model musí aktualizovat, aby nasedal na denní praxi a nové situace, novou klientelu.
- *Pracovní skupina pro podporu a rozvoj sociálních služeb*, která je součástí procesu střednědobého plánování sociálních služeb na úrovni kraje navrhla změnu struktury stávajícího modelu sociálních služeb.
- Skutečnosti, které model sociální služby akcentuje, nejsou nic mimo zákon, ale zákon konkretizují. Model by měl zahrnovat základní praxi, kterou má daný druh služby nést.
- Měl by dobře pojmenovávat potřeby, na které služba reaguje, ty se následně mj. propojují do plánování v území.
- Ne každá obec potřebuje azylový dům pro rodiny s dětmi, o to víc je důležité zachytit jaké má služba meziresortní přesahy a s kým spolupracuje (akcent na zadavatele sociálních služeb, OSPODy, odvětví školství, zdravotnictví apod.)



- Služba azylové domy v posledních letech prochází velkou proměnou, ale v zákoně zůstává popsána stále obecně. Model nabízí příležitost podrobnější definice, který zachytí změny.
- Cenné informace lze dohledat v zápisech workshopu 1, 2 a 3 na webu [Diskuzní fóra a workshopy | Moravskoslezský kraj |](#)
- V azylových domech pracují pracovníci s lidmi, kteří zažívají traumata nebo post traumata a rok na zvládnutí traumatu stačit nemůže.
- Často nelogické chování je u klientů jejich jedinou možnou reakcí na trauma. Je důležité, aby pracovníci věděli, že se to může dít a jak reakce na tyto prožitky vypadají.
- **Azylový dům má být místo, kde najdou rodiny přijetí a bezpečí.**
- Řešení potřeby bydlení často "přeskakuje" ostatní dosud nesaturované potřeby, a i když se podaří bydlení zařídit, rodina opakovaně selhává, protože nemá vyřešeny jiné základní potřeby (pramenící z minulosti, z toho, že se neorientuje ve své situaci atp.).
- Stane se, že máme klienta, který si vůbec neuvědomuje, že svým chováním způsobuje další traumata svým dětem. Musíme nastavovat zrcadlo rodičům, kteří nemají rodičovské kompetence a neuvědomují si, co svým chováním mohou způsobovat.

### Skupinová práce s předem stanovenými tématy:

#### Kdy a v jaké situaci je odůvodněné prodloužit službu nad časový rámec daný zákonem (ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující jeden rok)?

- Školní docházka – když děti potřebují dochodit ve škole školní rok
- Když má rodina rozjednáno bydlení a čeká na něj
- Když máme aktivního rodiče, který se snaží problémy opravdu řešit a jsou v běhu různé procesy, které k řešení mohou pomoci, např. vyřizuje dávky, hledá bydlení, hledá práci, hledá možnosti zajistit si kauci apod., ale věci nemá ještě dořešeny tak, aby mohl odejít do následného bydlení
- Když je potřeba akutně řešit zdravotní stav klienta (je ve zdravotním stavu, kdy nemůže odejít ze služby)
- Když si rodič např. vyřizuje invalidní důchod
- Plánovaný nástup výkonu trestu odnětí svobody rodiče
- Plánovaný nástup na léčení závislosti klienta
- Trvajících pracovní smlouva rodiče nebo výkon veřejně prospěšných prací vázaných na místo pobytu
- Očekávání narození dítěte + šestinedělí
- Krizové situace, nenadálé živelné pohromy (např. povodně)

K problematice matek před nástupem k výkonu trestu odkaz na krátký film (cca 20 minut) MATKY ZA MŘÍŽEMI: <https://youtu.be/PkA8eR4iz8o?si=QFHOZLMQdstGwhgZ>

#### Problematické situace z praxe azylových domů pro rodiny s dětmi:

- Mamince byly odebrány děti, měla týden na to, aby opustila azylový dům pro rodiny s dětmi, ale nikde na ubytovnách, azylových domech pro ženy apod. nebylo místo, pokud bychom jí ukončili smlouvu, skončila by na ulici.
- Máme rodinu, kdy se dítě v průběhu poskytování služby stane zletilým, rodina má další malé děti. Nechceme rodiny rozdělovat a zletilé dítě stěhovat někam na ubytovnu.
- Rodič ve službě zemřel, zůstaly u nás jen děti, které chodí v obci do školy, nechtějí se stěhovat. Nemají širší rodinu, která by se o ně postarala. Existuje rodinný přítel, který by se o ně mohl



Financováno  
Evropskou unií



Moravskoslezský  
kraj



starat, ale než se vše soudně vyřídí, jsme v právním vakuu. Smlouva o poskytování služby zanikla úmrtím klientky.

Každá krize nás posouvá. Buďme odvážní v obhajobě jednání, které je ve prospěch klienta, i když není zcela standardní.

Zkušenosti z inspekcí ukazují, že pokud je jednání ve prospěch klientů, inspektoři nestandardní řešení respektují.

**Zákon neomezuje věk klienta v azylovém domě.** Často je to pouze vlastní nastavení poskytovatele ve vymezení věkového omezení, které je v 99,9% opodstatněné, ale mohou nastat výjimky viz výše uvedené příklady.

Materiálně technický standard – přemýšlejte nad možnými bariérami, které nám znemožňují flexibilně reagovat na změny. (Např. v době povodní se ukázalo, že je efektivnější mít místo zabudovaného nábytku mobilní, který dokážeme rychle přemístit, takto můžeme reagovat i v případě různých potřeb různých rodin).

### Co považujete za výsledek služby?

- Členové rodiny mají osvojené společenské a hygienické návyky.
- Stabilizace rodiny a uvědomění si zásadních problémů, se kterými je třeba pracovat
- Chuť opravdu něco změnit, někam se posunout a na něčem pracovat /demotivovaného klienta aktivizujeme.
- Zklidnění klienta a získání jeho sebevědomí.
- Cokoliv, co klienta pomůže posunout k bydlení (např. vyřízení dokladů, zjistím si, jak jsem na tom s dluhy).
- Nalezení klíčové potřeby klienta, na kterou se zaměříme a ke které budeme hledat zdroje řešení (např. vztahové problémy).
- Napravení a obnova rodinných vztahů, obnova komunikace.
- Získání dovedností důležitých v péči o domácnost.
- Získání dovedností důležitých v péči o dítě.
- Osvojení kompetencí podstatných k udržení si bydlení (komunikace s pronajímateli, se sousedy, pravidelné placení nájmu).
- Naučit se jezdit hromadnou dopravou.
- Stabilizovaná školní docházka – děti začnou chodit pravidelně do školy, případně do kroužků.
- Práce s celou rodinou, nejen s klientem, který má podepsanou smlouvu o poskytování sociální služby – nastavení sítě pomoci.
- Začleňování dětí do školek, kroužků, dalších aktivit – ukázat jim, že je i “jiný svět” – zvýšení rodičovských kompetencí s ohledem na budoucnost dětí.
- Klient umí formulovat to, v čem mu služba pomohla, člověk pochopí, zažije, zvnitřní si, že spolupráce má smysl, a tak může změnit svou nepříznivou sociální situaci a následně nevnímá službu pouze jako střechu nad hlavou.
- Klient zažije pocit úspěchu a ocenění v jakémkoliv malém kroku, v každodenním okamžiku.
- Navázání spolupráce s odborníky, kteří pomohou řešit situaci rodiny a kteří s rodinou spolupracují i po odchodu z azylového domu (dle potřeb, např. s lékaři, terapeuty ad.)

Nezájem klienta vs. chování v traumatickém módu

Často nelogické chování je jedinou možnou reakcí klientů na prožitá traumata. Je důležité, aby pracovníci věděli, že se to může dít a jak reakce na traumata vypadají.



Zkusme se zamyslet na tím, jak dlouho nám trvalo, než jsme se stabilizovali, když jsme se stěhovali, měnili zaměstnání nebo měnili školu. Doba reakce klientů, než s námi začnou spolupracovat může být dlouhá.

### Jaké konkrétní aktivity naplňují činnost “obhajoba práv a zájmů klientů”?

- Klient si je vědom své vlastní hodnoty (oceňování, respektující přístup)
- Podpora v jednání s institucemi (úřady, školy, zdravotnictví, OSPODY / případové konference).
- Zvyšování sebevědomí formou doprovodu do institucí. Doprovody klientů do činností azylového patří, pokud si to vyžaduje konkrétní situace klienta (je třeba to vždy vyhodnotit).
- Řešení dluhové situace.
- Práva dětí X práva ostatních členů rodiny – často se stává, že dítě by chtělo jít např. na učiliště, ale rodič řekne, že ne.
- Návčivky “banálních” každodenních věcí
  - o např. jak má klient říct doktorovi, co potřebuje
  - o např. nácvik pracovního pohovoru
- Zprostředkování odborné pomoci.
- Bourání předsudků veřejnosti a otevírání služby veřejnosti – dodržování dobrých sousedských vztahů.
- Přednášky pro školy.
- Podpora v situaci zažívání domácího násilí.

Dotaz: *Co se týče doprovodů spolupracujete někdy s terénními službami (např. SAS pro rodiny)?*

- Pokud klient službu využíval již dříve, než přišel do azylového domy pro rodiny a stále s ní spolupracuje, tak ano.
- Je dobré, aby se obě služby vzájemně potkaly a vytyčily si konkrétní činnosti s klientem, tak aby nedocházelo k duplicitám v poskytování sociálních služeb, a aby do řešení nepříznivé sociální situace klienta nezasahovalo zbytečně mnoho pracovníků sociálních služeb (více klíčových pracovníků)

Doprovody patří do azylových domů, ale kapacitně takto není možné podporovat všechny, a hlavně to není u všech klientů nutné (důležité je důkladně vyhodnocovat schopnosti a dovednosti klienta).

Při doprovodu klienta se dá udělat hodně dobré práce, při společné cestě se můžeme od klienta hodně věcí dozvědět, další můžeme odpozorovat.

### S jakými překážkami se jako poskytovatelé azylových domů pro rodiny s dětmi nejčastěji setkáváte?

- Nepochopení politiků
- Rasové předsudky společnosti
- Negativní postoje některých konkrétních pracovníků OSPOD (v každé obci to je jiné)
- Negativní postoje některých konkrétních pracovníků úřadů práce
- Předjímaní některých soudů
- Problém, když má maminka malé děti a rozhodne se jít třeba na léčení závislosti, nemá partnera nebo rodinu, kteří by byli schopni se o dítě na dobu léčení postarat.



Financováno  
Evropskou unií



Moravskoslezský  
kraj



Příloha č. 1 – Stávající model služby azylové domy pro rodiny

Příloha č. 2 – Nová struktura modelu



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský  
kraj



## **Model sociální služby**

### **Azylové domy pro matky (rodiče) s dětmi**



## Struktura modelu

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





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

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci. Nepříznivá situace těchto osob je vždy prokazatelně spojena se ztrátou bydlení a neexistencí jiných dostupných možností, jak tuto situaci řešit pomocí běžných služeb a zdrojů. Dle definovaného okruhu osob se mohou jednotliví poskytovatelé specializovat a vedle standardního azylového domu pro ženy nebo muže lze poskytovat služby pro okruh osob matky (rodiče) s dětmi, nebo poskytovat tyto služby v režimu utajeného pobytu.

Vymezení typických nepříznivých sociálních situací (NSS), na které služba reaguje:

- **Absence – neexistence prostoru pro bydlení (ztráta bydlení, nejisté a nevyhovující bydlení) a neexistují finanční nebo další zdroje a kompetence umožňující si bydlení zajistit nebo udržet.**
- Služba dále v rozsahu svých činností reaguje na následující nepříznivé sociální situace, které se ztrátou bydlení souvisí:
  - Absence místa nebo prostoru pro řešení a stabilizaci vlastní nepříznivé sociální situace provázené například pocitem sníženého bezpečí, potřebou někam patřit, nefunkční vztahovou sítí apod.
  - Existence přidružených problémů zapříčiňujících nebo prohlubujících nepříznivou sociální situaci (např. závislosti, psychiatrická onemocnění, psychické a další zdravotní problémy, rodinné problémy, ztráta zaměstnání, finanční problémy – statut dlužníka, exekuce, děti evidované jako ohrožené dle § 6 zákona o sociálně právní ochraně dětí, chybějící nebo oslabené rodičovské kompetence).
  - **Ohrožení práv a oprávněných zájmů (např. oběť agrese, trestné činnosti, domácího násilí).**

Součástí situace jsou dále i neúspěšné předcházející pokusy o řešení situace v běžném životě (i mimo systém sociálních služeb).

## 2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

- Potřeba bezpečí a stabilizace v situaci spojené se sociálním vyloučením a ztrátou zázemí, bydlení a vztahů.
- Zajištění potřeb spojených s ubytováním, osobní hygienou a stravou.
- Potřeba bezpečného, důstojného a podnětného zázemí a prostředí pro děti.
- Potřeba orientovat se v situaci a současně se stabilizovat, vše ve vazbě na potřeby dětí a rodiny (finance, vztahy, zdraví, duševní zdraví ad.)



- Potřeba otevřené budoucnosti, tj. plánování řešení situace a dalšího směřování života.
- Potřeba zvýšení kompetencí umožňujících úspěšné a udržitelné řešení vlastní nepříznivé situace spojené se ztrátou bydlení.
- Potřeba bezpečného kontaktu s ostatními lidmi a společenským prostředím.
- Potřeba partnerského – rovného přístupu a pozitivní zpětné vazby.
- Potřeba podpory motivace řešit vlastní problémy (nepříznivou sociální situaci).

### 3. Činnosti služby

Činnosti služby Azylového domu musí být zaměřeny a realizovány tak, aby pomocí jejich poskytování docházelo primárně k řešení nepříznivé sociální situace klientů těchto služeb, nikoli bezcílné konzumaci služeb a prohlubování závislosti klientů na poskytované službě.

Z tohoto důvodu je nutné služby (činnosti a úkony) vykonávat tak, aby v maximální možné míře reflektovaly požadavky uvedené v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, především §2 Základní zásady, §88 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb a Vyhlášce č. 505/2006 Sb. v platném znění a obsah standardů kvality sociálních služeb (právní normy platné v době zpracování tohoto materiálu, v případě změny viz aktuální znění).

Činnosti služby Azylového domu jsou dále poskytovány na základě poskytovatelem definované nabídky služeb, která obsahuje vždy plný rozsah povinných, příslušnou legislativou požadovaných, základních činností a úkonů, dále volitelné činnosti, tzv. fakultativní, a případně další služby, které jsou poskytovány organizací jako vedlejší hospodářská činnost, popřípadě činnosti vykonávané v jiném legislativním režimu.

V nabídce služeb by mělo být vždy uvedeno, co je obsahem každé základní činnosti a úkonu, v jakém rozsahu, čase a množství může být klientovi služba poskytnuta, v případě, že ji potřebuje k řešení své nepříznivé sociální situace, cena služby a další specifika vztahující se k jejímu poskytnutí. Z tohoto důvodu je nabídka služeb každého poskytovatele ve struktuře základních činností a úkonů stejná, ale obsahem jiná a odpovídá tak specifikům každého jednotlivého poskytovatele.

#### **Minimální struktura činností – nabídky služeb Azylového domu pro matky (rodiče) s dětmi**

Základní sociální poradenství (v době zpracování tohoto materiálu obsah definuje Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 3, v případě změny viz aktuální znění):



Základní sociální poradenství se při poskytování tohoto druhu sociální služby zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a jiných sociálních dávkách,
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Základní činnosti a jejich úkony (v době zpracování tohoto materiálu definuje Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 22, v případě změny viz aktuální znění):

**a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

1. vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy,
2. zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,

tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu 1 úkonu,

**b) poskytnutí ubytování**

1. ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
2. umožnění celkové hygieny těla,
3. vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla,

**c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,



2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Z praxe vyplývá, že za důležité činnosti, potřebné k řešení nepříznivé sociální situace klientů azylových domů, jsou považovány i činnosti tzv. socioterapeutické, které přímo v povinných základních činnostech a úkonech tohoto druhu služby uvedeny nejsou, ale mohou být poskytovatelem definovány jako součást některých souvisejících základních činností a úkonů, přičemž tyto přímo souvisí s naplňováním § 2 zákona o sociálních službách.

### **Formy a obsah přímé práce s klientem**

Přímá práce s klientem azylového domu pro matky (rodiče) s dětmi obsahuje činnosti a úkony spojené s řešením nepříznivé sociální situace klienta poskytované ve shodě s jeho individuálním plánem, s cílem dosažení pozitivní změny v řešené situaci a se zohledněním potřeb dětí, na něž se poskytování služby vztahuje.

Přímou práci s klientem mohou v azylovém domě vykonávat všichni relevantní pracovníci mající předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách (v době zpracování tohoto materiálu definuje výčet pracovníků Zákon č. 108/2006 Sb., §115, v případě změny viz aktuální znění).

Přímou práci s klientem služeb realizují v azylovém domě především pracovníci na pozicích:

- sociální pracovník a
- pracovník v sociálních službách.

Pracovníci na těchto pozicích vykonávají v rámci své specializace a rozsahu pravomocí a úkolů určených pravidly pro řízení pracovníků každého poskytovatele příslušné základní činnosti a úkony určené pro tento druh služby (viz část 3. Činnosti služby).

Vedle těchto činností a úkonů se za přímou práci s klientem považují i činnosti konané ve prospěch klienta za účelem řešení jeho nepříznivé sociální situace, plnění cílů spolupráce a smluvních dohod v rozsahu daném smlouvou a individuálním, či jiným obdobným plánem. Patří sem dále i činnosti definované povinnostmi poskytovatelů a standardy kvality sociálních služeb, které lze vztáhnout k dílčímu jednotlivému vedení případového procesu konkrétního klienta, a jsou takto vykazovány.

### **Vymezení přímé práce:**

Výkon základních činností a úkonů azylového domu (poskytování služeb):

- vedení a realizace jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby, včetně vedení dokumentace z tohoto jednání. Toto jednání vykonává sociální pracovník,



- uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby, která má v tomto druhu služeb písemnou formu,
- činnosti spojené s mapováním a vyhodnocováním potřeb, plánováním, vyhodnocováním, přehodnocováním a aktualizací individuálního, či obdobného plánu řešení nepříznivé sociální situace konkrétního klienta,
- odůvodněná jednání a konání ve prospěch klienta se zainteresovanými stranami zapojenými v procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace (pracovník však nepřebírá aktivitu za řešení nepříznivé sociální situace klienta), zprostředkování a spolupráce s návaznými službami,
- odůvodněné doprovody do jiných institucí (např. v případě snížených kompetencí klienta při vyjednávání s úřady, školskými zařízeními, OSPODy a dalšími zdroji podpory),
- ukončení služby, včetně ukončení smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Důraz je v tomto typu azylových domů kladen především na podporu v oblasti případové práce zaměřené na klienta, zejména v oblasti pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, jež vedou k posilování základních funkcí rodin a kompetence členů rodin (rodičovské kompetence) prostřednictvím působení pracovníků služby. Pod pojmem rodina zde s ohledem na specifičnost okruhu osob sociální služby „Azylové domy“ ve specializaci na matky (rodiče) s dětmi vnímáme i podle současných moderních teorií rodiny také jen matku nebo otce s dítětem/děti či ve společenství s dalšími členy, kteří mají zájem na společném životě a výchově dítěte/děti.

#### **Vymezení nepřímé práce:**

Činnosti, pracovníků, které nelze přiřadit k procesu řešení nepříznivé sociální situace konkrétního klienta, je nutné považovat za práci nepřímou, která má dopady na realizaci sociální služby a naplňování jejího účelu. Patří zde:

- vzdělávání zaměstnanců,
- pravidelná a systematická intervize a supervize,
- metodická podpora,
- pracovní porady,
- řídicí, provozní a další podpůrné činnosti umožňující realizaci sociálních služeb poskytovatele v rozsahu jeho nabídky služeb (minimálně v rozsahu zákonem daných základních činností a úkonů),
- administrativní práce směřující k plánování, analýze, hodnocení služby, další podpůrné administrativní činnosti nutné pro chod sociální služby a plnění zákonných požadavků různých zainteresovaných stran,



- jednání s úřady a institucemi, které se netýká řešení konkrétní zakázky daného uživatele (např. setkání pracovní skupiny komunitního plánování).

Poměr přímé a nepřímé práce u pozice sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách by se měl pohybovat okolo 70% přímé práce a 30% nepřímé práce.

### **Materiálně – technický standard**

Ubytování v tomto typu azylových domů vyžaduje zohlednění potřeb zdravého vývoje dětí, které se spolu s rodiči ocitají v nepříznivé sociální situaci.

Je žádoucí, aby se jednalo o objekty, ve kterých je poskytován výhradně tento druh služby, a kde je zajištěno důstojné a rozvíjející prostředí pro děti, které zde žijí.

Domácnost (dům, byty) je umístěna v bytovém nebo rodinném domě, který má charakter běžného bydlení. Domy se nachází v běžné zástavbě rodinných nebo bytových domů v obci. Domácnost není ve stejném objektu s ambulantní či jinou sociální službou. Domácnost je umístěna tak, že jsou z ní dostupné další běžné veřejné služby, které klienti a jejich děti potřebují pro svůj život. V závislosti na druhu lokality je domácnost umístěna v docházkové vzdálenosti (od veřejných služeb, nebo díky blízkosti veřejné dopravy zajišťující dostupnost těchto služeb. Tento požadavek se opírá mj. o nastavená a ověřená „Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria transformace a deinstitucionalizace“.

## **4. Optimální provozní doba**

Provozní doba Azylového domu má být stanovena tak, aby byla služba pro klienty dostupná, což znamená, aby jim umožňovala bez větších překážek a omezení, v souladu s jejich potřebami, řešit vlastní nepříznivou sociální situaci.

Vzhledem k tomu, že tento druh sociální služby reaguje především na situace spojené se ztrátou bydlení a jde o službu poskytující ubytování, je její poskytování uváděno jako nepřetržité (24 hodin, všechny dny v roce).

K tomuto je ale ještě nutné uvést další doplňující a zpřesňující informace, které v rámci nabídky služeb každého poskytovatele jasně stanoví, které činnosti a úkony služba poskytuje v nepřetržitě modu a které jsou pro klienty dostupné pouze v přesně daných časech (plánovaně, či operativně na základě aktuální potřeby). Z tohoto důvodu by měly být u optimální provozní doby nepřetržitého charakteru uváděny další informace.

### **Základní sociální poradenství**

- Sociální pracovník je k dispozici v pracovní dny cca od 8.00 – 16.00 hodin. Po individuální domluvě i v jinou hodinu.



- V tomto typu azylových domů je vhodné stanovit i odpolední směny sociálních pracovníků, jestliže je jejich zastoupení v týmu převažující. Mohou tak lépe reagovat na konkrétní zakázky a spolupráci s matkami, rodinami, rodiči s dítětem (dětmi) předškolního a školního věku.
- Nepřetržitě je v objektu přítomen pracovník v sociálních službách, který zajistí přenos potřebných informací o klientech klíčovým a sociálním pracovníkům.

**a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

1. vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy, Nepřetržitě, denně (24 hodin) všechny dny v roce.
2. zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, Optimální doba poskytování stravy by měla reflektovat zjištěné potřeby klientů / cílové skupiny s akcentem na potřeby dětí.

**b) poskytnutí ubytování:**

Nepřetržitě, denně / 24 hodin / 365 dní v roce

**c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Optimální doba poskytování této podpory je stanovena v nabídce každého poskytovatele, je přítomen sociální pracovník a čas poskytování reflektuje zjištěné potřeby klientů a okruhu dotčených osob.

## 5. Optimální personální zajištění služby

### Výčet profesí podílejících se na přímé práci s klientem:

- **Sociální pracovník**

Sociální pracovník vykonává zejména tyto činnosti:

- základní sociální poradenství,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,





- vedení a realizace jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby, včetně vedení dokumentace z tohoto jednání,
  - spolupráce na uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby, která má v tomto druhu služeb písemnou formu,
  - činnosti spojené s mapováním a vyhodnocováním potřeb, s plánováním vyhodnocováním, přehodnocováním a aktualizací individuálního, či obdobného plánu řešení nepříznivé sociální situace konkrétního klienta se zohledněním potřeb dětí,
  - jednání a konání ve prospěch klienta se zainteresovanými stranami zapojenými v procesu řešení nepříznivých sociálních situací klientů,
  - spolupráce na ukončení služby, včetně spolupráce při ukončení smlouvy o poskytnutí sociální služby,
  - vzdělávání zaměstnanců, vedení intervize, metodická podpora, vedení porad,
  - spolupráce na jednání s úřady a institucemi, včetně těch, které se netýkají řešení konkrétní zakázky daného uživatele (např. zapojení do případové spolupráce s orgány sociálně-právní ochrany dětí, nebo setkání pracovní skupiny komunitního plánování a další),
  - zabezpečení sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů mj. také ve vazbě na potřeby dětí,
  - další analytická, metodická a koncepční činnost,
- **Pracovník v sociálních službách**

Pracovník v sociálních službách vykonává zejména tyto činnosti:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- služby spojené s poskytnutím ubytování, umožněním celkové hygieny těla, vytvořením podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla,
- činnosti spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků,
- činnosti spojené s plánováním vyhodnocováním, přehodnocováním a aktualizací individuálního, či obdobného plánu řešení nepříznivé sociální situace konkrétního klienta (pod vedením sociálního pracovníka, pokud vykonává roli klíčového pracovníka a je přizván k vyjednání služby),





- jednání a konání ve prospěch klienta se zainteresovanými stranami zapojenými v procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace (pod vedením sociálního pracovníka, pokud vykonává roli klíčového pracovníka a je přizván k vyjednání služby),
- účastní se vzdělávání zaměstnanců, supervize, metodické podpory, porad,
- další přidělené provozní a podpůrné činnosti zajišťující realizaci sociálních služeb poskytovatele v rozsahu jeho nabídky služeb.

V azylových domech pro matky (rodiče)/rodiny s dětmi je dobrou praxí, že převážná část činností přímé práce je realizována kvalifikovanými sociálními pracovníky. Nabízí se také zákonná možnost využít další profese pro zkvalitnění týmové spolupráce ve prospěch efektivního řešení nepříznivé sociální situace. Například sociálních a speciálních pedagogů.

### **Výčet dalších profesí podílejících se na poskytování služeb azylového domu, které nevykonávají přímou práci s klientem**

#### **· Ředitel, vedoucí, manažer**

Tyto pozice vykonávají zejména tyto činnosti:

- rozvoj, strategie a vedení
- řídicí a koordinační činnosti provozní a další činnosti zajišťující komplexně realizaci poskytované sociální služby a její kvalitu i efektivitu,
- zastupování poskytovatele na venek a jednání jménem poskytovatele včetně podepisování smluv,
- jednání s úřady a institucemi,
- činnosti vedoucí k zajištění služeb zdroji (finančními, lidskými, infrastruktura apod.)

#### **Další odborní pracovníci (ekonom, asistent)**

Tyto pozice vykonávají zejména tyto činnosti:

- ekonomické a administrativní činnosti, další podpůrné činnosti nutné pro chod sociální služby a plnění zákonných požadavků různých zainteresovaných stran,
- jednání s úřady a institucemi, které se dotýká jejich odborného zaměření,

#### **Provozní pracovníci (údržba ad.)**

Tyto pozice vykonávají zejména tyto činnosti:



- činnosti spojené se zajištěním údržby objektu, další podpůrné činnosti nutné pro chod sociální služby a plnění zákonných požadavků různých zainteresovaných stran.

V tomto typu azylových domů je žádoucí intenzivnější zastoupení sociální práce – sociálních pracovníků, ale také zajištění kontinuální podpory externích odborníků (například psycholog, psychoterapeut, socioterapeut a další).

Vycházíme z předpokladu, že sociální práce v azylových domech pro matky/rodiče/rodiny s dětmi vyžaduje nad obvyklý rámec znalostí sociálních pracovníků také vysokou míru jejich odbornosti v problematice rodinných systémů, ohrožených dětí, kompetencí rodičů a vývojových potřeb dětí atd. Vše ve vazbě na znalost legislativy a systémů sociální podpory – nejen dávkové systémy, ale také problematika rodinného práva, ochrany dětí, školské problematiky atp.

Optimální obsazení služby azylového domu s 25 klienty (včetně dětí) předpokládá využití 3 sociálních pracovníků a 1 pracovníka v sociálních službách na denní směně a 2 pracovníků v sociálních službách na noční směně.

U všech výše uvedených pracovníků je uvažován plný pracovní úvazek.

## 6. Parametry kapacity ve službě

V případě azylového domu se doporučuje definovat kapacitu složenou z těchto parametrů (tzv. kapacitu složenou):

- **Lůžka / počet domácností / počet bytů**
  - Tento údaj vyjadřuje skutečné využití lůžkové kapacity a kapacity domácností a bytů za daný rok
- **Počet úvazků v přímé práci**
- **Počet klientů** – kolik fyzických osob (z toho dětí do 18 let) za rok využilo poskytované sociální služby, kolik rodin využilo poskytované sociální služby
- **Počet odmítnutých zájemců o službu** – slouží ke zjištění míry kapacitní dostupnosti nebo naopak nedostupnosti služeb tohoto druhu

Dalšími parametry kapacity poskytování služby pobytového charakteru jsou následující:

- Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria transformace a deinstitucionalizace, pro předcházení dopadům institucionálního poskytování podpory, kdy optimem pro kapacitu je 12 osob – maximálně 18 osob,



- Zohlednění možnosti společného bydlení vícečetným rodinám / matkám / rodičům s větším počtem dětí

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

## 8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

„Azylové domy“ pro matky/otce/rodiny s dětmi jsou určeny těm osobám, u nichž došlo k rozvoji nepříznivé sociální situace spojené se ztrátou bydlení. Tato situace způsobuje, že je ohrožen vývoj dítěte. Mají-li služby pro matky/otce/rodiny s dětmi zacházet s mimořádně závažným a komplexním tématem rodin a ohrožených dětí, předpokládáme, že budou stavěny na odborných znalostech s tím spojených, profesionálních hodnotách a etické praxi. Interakce mezi potřebami dítěte, potřebami a schopnostmi rodičů (nebo jiných osob odpovědných za výchovu) a mezi faktory prostředí, kam neodmyslitelně náleží bydlení a pocit „bezpečného domova“, musí být podporovány vhodnými metodami a přístupy. V prostředí sociálních služeb se jedná zejména využití vhodných metod sociální práce, zplnomocňování a posilování rodičovských kompetencí. To vše v jasně daném omezeném časovém rámci s důrazem na výsledek poskytované sociální služby.

Optimálním výsledkem poskytování služeb azylového domu by mělo být pozitivní ovlivnění vývoje nebo vyřešení nepříznivé situace klienta, kdy jsou průběžně mapovány a vyhodnocovány potřeby klienta (se zohledněním potřeb dětí), stanoveny cíle spolupráce, jejich cílové stavy (předpokládané výsledky), probíhá zprostředkování a spolupráce s dalšími návaznými zdroji a službami.

Za optimální výsledky dokládající úspěšné řešení nepříznivé situace klientů azylového domu je možné pokládat níže uvedené příklady výsledků.

- Stabilizace životní situace klienta a orientace klienta v této situaci
- Zprostředkování bydlení s nižší mírou podpory
- Zprostředkování vlastního bydlení
- Získání kompetencí a zvýšení motivace klienta, řešit nepříznivou sociální situaci pomocí vlastních nebo běžně dostupných zdrojů
- Pozitivní změna v rodinných vztazích, například návrat k rodině, zapojení rodiny nebo blízkých osob do řešení nepříznivé sociální situace klienta
- Pozitivní změna ve vzájemných vztazích s dětmi a posílení rodičovských kompetencí a dovedností



- Délka poskytování služeb, která je co nejkratší a v maximální míře nepřesáhne dobu 1 roku. Poskytování služeb v délce přesahující dobu 1 roku je vždy podrobně odůvodněno a z pohledu řešení konkrétního případu se jeví jako nezbytné.

Nedílným parametrem pro posouzení toho, zda bylo dosaženo ve vztahu ke klientovi optimálního výsledku poskytování služeb, je také posouzení toho, do jaké míry rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociální služby zachovává lidskou důstojnost, vychází z individuálně určených potřeb, podporuje aktivitu a rozvoj samostatnosti klientů, motivuje je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování jejich nepříznivé sociální situace a posiluje jejich sociální začleňování. Dále také to, zda jsou služby poskytovány v zájmu klientů, v náležité kvalitě a takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

---

## Záměr modelů sociálních služeb

### **Záměrem modelu sociální služby je:**

existence srozumitelného, přehledného a strukturovaného dokumentu, který reaguje na předem stanovené oblasti v každém druhu sociální služby. Jedná se o vymezení nepříznivých sociálních situací, na které služba reaguje, specifikace potřeb, na které služba reaguje, vymezení činností, vymezení optimální provozní doby, popis optimálního personální zajištění sociální služby, parametry kapacity sociální služby, minimální standard služby pro zajištění potřeb v území a optimální výsledek sociální práce směrem k uživatelům.

### **Model sociální služby může být využíván:**

- jako jeden ze zdrojů pro vzájemné sdílení praxe poskytovatelů Moravskoslezského kraje a jiných zainteresovaných subjektů (z oblasti školství, zdravotnictví apod.),
- poskytovateli sociálních služeb v rámci vnitřních metodických diskusí a při nastavování vlastních parametrů služby s ohledem na místní podmínky a potřeby,
- zadavateli sociálních služeb (obce, kraj) v rámci dalšího zkvalitňování služeb na území kraje a jako podklad pro další odbornou diskusi v rámci optimalizace sítě služeb a v návaznosti na proces střednědobého plánování a upevňování jejich zadavatelských rolí.

### **Záměrem modelu sociální služby není:**

- zpracovat model komplexně metodicky „dokonalý“,
- popsat veškeré možné aspekty poskytování sociální služby či odůvodněné výjimky při poskytování daného druhu sociální služby.

Zpracování modelů sociálních služeb není konečné a finální a je otevřeno novým podnětům poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb a novým aspektům při poskytování sociálních služeb, které vychází např. ze změn ve společnosti, ze změn aktuálních potřeb občanů i z nových trendů a odborných poznatků v sociální oblasti.

Na tvorbě modelů sociálních služeb se podíleli zaměstnanci Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, zadavatelé sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb a další zástupci subjektů, kteří se sociálními službami spolupracují a potkávali se v rámci diskusních fór a workshopů realizovaných v rámci realizovaných evropských projektů.

### **Stávající struktura modelů sociálních služeb**

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

### **Nová struktura modelu** (projednáno s Pracovní skupinu pro podporu a rozvoj sociálních služeb v květnu 2024)

<b>1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje</b> <i>Konkrétní a srozumitelný popis konkrétních nepříznivých sociálních situací, na které lze poskytnutím služby reagovat, tak aby to bylo jasné např. pracovníkům na obcích a široké veřejnosti)</i>  <i>Souběhy jednotlivých druhů sociálních služeb, které jsou žádoucí a které naopak žádoucí nejsou z důvodu např. duplicit poskytovaných služeb (více klíčových pracovníků, více individuálních plánů u jednoho klienta) a následných duplicit ve financování pomoci jednomu člověku.</i>
<b>2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje</b> <i>Uvést konkrétní potřeby (opět uvést na příkladech pro větší srozumitelnost)</i>
<b>3. Činnosti služby</b> <i>Konkrétně rozvést „jak to vypadá, a „jak se to děje“</i>

+ zapracovat další činnosti, které se ve službě dějí a legitimně s poskytováním sociálních služeb souvisejí (například supervize, procesy sociální práce, komunitní plánování, intervize)

Vymezení přímé a nepřímé práce ve službě a optimální poměr přímé práce a nepřímé práce (pokud to v modelu chybí)

Vymezení **poskytování potravinové pomoci** (kdy ano, kdy ne a za jakých okolností)

#### **4. Doporučená provozní doba**

Zohlednit celoroční využívání služby (i v čase svátků a prázdnin, včetně přísluh na telefonu a pohotovostí)

#### **5. Personální zajištění služby**

Výhradně sociální pracovníci by měli působit v těchto sociálních službách:

Odborné sociální poradenství, raná péče, krizová pomoc, intervenční centra, SAS pro rodiny s dětmi, domy na půl cesty?, služby následné péče, NZDM? Obzvláště v preventivních službách jsou sociální pracovníci potřební a žádoucí.

Další profese (přesahy do dalších oborů) – např. psycholog, pedagog, adiktolog, fyzioterapeut, muzikoterapeut, arteterapeut, zdravotní pracovník (s upřesněním role tohoto pracovníka), různé formy využití těchto pracovníků (externí expert, součást týmu, DPP...)

minimální počty pracovníků,

odbornost pracovníků,

osobnostní předpoklady pracovníků,

vyvážení týmu s ohledem na gender,

vzdělávání vhodné pro pracovníky dané sociální služby

#### **6. Parametry kapacity**

Definice měrné jednotky v návaznosti na výkaznictví (dobře vysvětlit parametr)

#### **7. Materiálně technické podmínky podstatné pro zajištění sociální služby**

směrem ke klientům

směrem k pracovníkům

včetně potřebných technologií

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