

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

---

## METODICKÝ POSTUP PRO VYHODNOCOVÁNÍ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE PRO PRACOVNÍKY OBCÍ VE VZTAHU K ANALYZOVANÝM DRUHŮM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, RESP. JEJICH CÍLOVÝM SKUPINÁM

**ZPRACOVATEL: QQT, S.R.O.**

Řešitel projektu: PhDr. Jakub Čtvrtník, MBA

Hlavní realizační tým: Mgr. Ilona Čtvrtníková, Mgr. Helena Marková, JUDr. Tatiana Kašlíková, Mgr. Martina Zimmermannová, Mgr. Jiřina Kafková, PhDr. Ladě Furmaníková, Mgr. Šárka Káňová, Mgr. Karolína Harries, Mgr. Martina Ludvíková, Mgr. Ferdinand Raditsch, Mgr. Kamil Kunc, Mgr. at Ing. Matěj Lejsal, PhDr. Jiří Šafr, Ph.D.

**S FINANČNÍ PODPOROU TECHNOLOGICKÉ AGENTURY ČR**

**ČÍSLO PROJEKTU: TB04MPSV001**

<b>1. Jak s materiálem pracovat.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Teoretická východiska pro zpracování metodiky.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Metodický postup pro vyhodnocování nepříznivé sociální situace pro pracovníky obcí ve vztahu k analyzovaným druhům sociálních služeb, resp. jejich cílovým skupinám .....</b>	<b>10</b>
3.1. Postup vyhodnocení nepříznivé sociální situace seniorů a osob se zdravotním postižením ve vztahu k pobytovým službám (domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domovy pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče) .....	11
3.1.1 Rozkrytí nepříznivé sociální situace .....	11
3.1.2 Postup při zjišťování potřeb .....	17
3.1.3 Záznam ze zjišťování potřeb .....	20
3.1.4 Vyhodnocení nepříznivé sociální situace .....	27
3.1.5 Příklad osoba č. 1 .....	29
3.2. Postup vyhodnocení nepříznivé sociální situace osob, které jsou ohroženy sociálním vyloučením pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby ve vztahu k sociálním službám azylové domy a domy na půl cesty. ....	35
3.2.1 Rozkrytí nepříznivé sociální situace v návaznosti na situace definované v § 53 zákona o sociálních službách.....	35
3.2.2 Postup při zjišťování potřeb .....	41
3.2.3 Záznam ze zjišťování potřeb .....	42
3.2.4 Vyhodnocení nepříznivé sociální situace .....	49
<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>50</b>
<b>Seznam použitých zkratek .....</b>	<b>51</b>

# 1. JAK S MATERIÁLEM PRACOVAT

---

Účelem této metodiky je nabídnout sociálnímu pracovníkovi obce, popř. kraje, nástroj na podporu vyhodnocení nepříznivé sociální situace osoby a sestavení následného návrhu optimální podpory. Metodika nejdříve upozorňuje na důležitá východiska pro tuto práci zakotvená v zákoně o sociálních službách a usiluje o přenesení těchto východisek do práce sociálních pracovníků obcí a krajů.

Metodika provádí postupem zjišťování nepříznivé sociální situace osoby a jejím vyhodnocením a zdůrazňuje některé důležité aspekty, které bývají v procesu zjišťování a vyhodnocování nepříznivé sociální situace osoby nedoceny nebo málo využívány a které ovlivňují výslednou nabídku, kterou sociální pracovník obce osobě předkládá.

Navrhovaná metodika respektuje metodické materiály, kterými se sociální pracovník obce řídí (standardizovaný záznam sociálního pracovníka), rozvíjí je v části zaměřené na zjištění nepříznivé sociální situace osoby a zaznamenání jejích potřeb podpory. Smyslem metodiky je zároveň podpořit sociální pracovníky obce ve využití údajů ze zjišťování potřeb konkrétních osob v nepříznivé sociální situaci do plánování a koordinace služeb na území dané obce.

Metodika sociálnímu pracovníkovi obce připomíná, komu jsou určeny pobytové sociální služby, kdy je vhodné je nabízet jako variantu řešení nepříznivé sociální situace vedle přirozených zdrojů a veřejných služeb.

Předpokládáme, že materiál bude inspirací pro sociální pracovníky obcí, kteří jej zařadí do svých pomůcek. Při tvorbě metodiky zpracovatelé vycházeli z informací od jednotlivých pobytových služeb. Pobytové služby jsou často vnímány jako první, resp. jediné možné řešení nepříznivé sociální situace osoby, bez náležitého zvážení jiných, přirozených zdrojů nebo možné podpory ambulantními, terénními sociálními a zdravotními službami či jinými veřejnými službami.

Metodika vychází ze znalosti faktorů, které negativně ovlivňují efektivní využití pobytových sociálních služeb, např.:

- Osoby v seniorském věku a osoby se zdravotním postižením jsou odkazovány na pobytovou sociální službu někdy na základě přání, se kterými přicházejí, aniž by sociální pracovníci nejprve zkoumali všechny zdroje, které by bylo možno využít, aby osoba mohla zůstat ve svém přirozeném prostředí.
- Osobám propouštěným ze zdravotnického zařízení bývá jako jediná alternativa nabízena pobytová služba (domov pro seniory, domov pro osoby se zdravotním postižením, domov se zvláštním režimem) s tím, že terénní služby nejsou určeny osobám s vysokou mírou závislosti.
- Matkám s dětmi, které jsou ohroženy ztrátou bydlení nebo o bydlení přišly (např. nevhodné hygienické podmínky, vyhození rodinné vztahy, vystěhování kvůli dluhu), jsou pobytové služby nabízeny, aniž by se v první řadě soustředila pozornost na řešení situace v rodině, hledání náhradního bydlení, tzn. aniž by byla rodině poskytována intenzivní a systematická podpora terénních služeb.
- Obce při plánování a koordinaci služeb na svém území akceptují rozsah a obsah terénních a ambulantních sociálních služeb, i když služby dostatečně nereagují na potřeby osob v nepříznivé sociální situaci. Obce mohou finanční podporou služeb podporovat vznik jiných

druhů služeb a vázat podporu již existujících služeb na splnění podmínek odpovídajících potřebám těchto osob, např. osobám se zdravotním postižením, seniorům potřebujícím pomoc s večerní hygienou a uložením na lůžko apod. Terénní služba je však např. provozována do 15:30 a o víkendu není poskytována vůbec.

- Obce se často nezaměřují v rámci plánování sítě sociálních služeb na svém území prvořadě na iniciaci vzniku a nastavení zaměření terénních služeb, které by působily včasné a preventivně a pozitivně ovlivnily patologické jevy na jejich území. Nevysjednávají se stávajícími službami, jak si jejich intervenci představují, např. pokud se v obci opakuje řešení nepříznivé sociální situace matek s dětmi podporou pobytové služby sociální prevence (ADMD), pak je třeba se ptát, zda zde působí terénní služba pro rodiny s dětmi a nakolik je její působení efektivní, event. jak její efektivitu zvýšit.
- Řešení sociální situace osob se přesouvá na sociální služby i tehdy, kdy by bylo možné, resp. vhodné řešit situaci v rámci obce. Např. matka s dětmi, která se dostane do dluhové situace a přijde o bydlení, nemusí odcházet do služby Krizová pomoc nebo Azylový dům pro matky s dětmi, pokud jí obec nabídne ubytování v obecním bytě a pomoc terénní sociální služby.
- Z obecného povědomí se vytratil status sociální služby jako subjektu zaměstnávajícího odborníky, financovaného z veřejných zdrojů, který by měl být využit až tehdy, kdy všechny ostatní, přirozené zdroje podpory selhaly, nebo jejich využitím nelze naplnit potřebnou podporu osoby.

## 2. TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRO ZPRACOVÁNÍ METODIKY

---

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v platném znění uvádí v:

### § 1 Předmět úpravy

(1) Tento zákon upravuje podmínky **poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci** (dále jen "osoba") prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.

Úvodní ustanovení zákona o sociálních službách říká, že všechno, co bude dále řečeno, se týká pouze osob, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Základním východiskem pro poskytování sociálních služeb je tedy posouzení, zda se osoba nachází v nepříznivé sociální situaci.

### § 3 Vymezení některých pojmů

b) **nepříznivou sociální situací** [se rozumí] oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením,

e) **sociálním začleňováním** [se rozumí] proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

Nepříznivá sociální situace je určena souborem potřeb, které není osoba schopna si sama zajistit a **jejichž zajištění vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby**. Zmapování nepříznivé sociální situace osoby tudíž znamená zjistit, v jakých oblastech života je osoba odkázána na pomoc druhé osoby, jaké kompetence jí scházejí.

Sociální začleňování je princip, na kterém stojí poskytování sociálních služeb. Už samotná volba podpory - přirozené zdroje, veřejné služby, využití sociálních dávek, druh sociální služby v sobě musí odrážet tento princip a podporovat osobu v běžném způsobu života a vést v nejvyšší možné míře k zapojení do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti.

## § 2 Základní zásady

**(1) Každá osoba** má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

Zákon vychází z předpokladu, že osoba v situaci, kterou vnímá jako nepříznivou, nemusí být schopna sama zhodnotit, nakolik je její situace vážná (podceňuje nebo přeceňuje její vážnost):

- chybí jí odstup,
- nemá k dispozici informace o všech možnostech řešení a zdrojích podpory,
- nemá zkušenost s jejich využitím, popř. s možnostmi jejich kombinace.

Kompetence sociálního pracovníka obce podle § 92 zákona o sociálních službách zahrnuje znalost postupů, kterými zjistí, v čem osoba svou nepříznivou sociální situaci vidí a v čem reálně spočívá, a schopnost nabídnout jí optimální řešení s ohledem na ustanovení § 38 (viz níže).

### § 2 odst. 2

(2) Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet **z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.** Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Ustanovení rozvíjí a odůvodňuje povinnost obsaženou v § 1 a § 2 či z nich vyplývající.

Sociální pracovník obce musí vždy zjistit:

- zda se osoba nachází v nepříznivé sociální situaci,
- v čem nepříznivá sociální situace spočívá – k naplnění jakých konkrétních potřeb potřebuje zájemce pomoc druhé osoby,
- jak rozsáhlou podporu potřebuje a jak často (míra potřebné podpory a frekvence podpory).

Pokud nedojde k identifikaci potřebné podpory, nemůže sociální pracovník obce zodpovědně nabídnout zájemci službu, která bude odpovídat zákonnému požadavku, tzn. bude na osobu působit aktivně, tj. bude nabízet jen tolik podpory, kolik osoba skutečně potřebuje.

Tato ustanovení zákona jsou klíčová pro práci sociálního pracovníka obce - zjišťuje a hodnotí nepříznivou sociální situaci osoby a nabízí takovou sociální službu, která je z pohledu § 2 odst. 2. optimální a je schopna zákonné povinnosti dostát.

## § 37

(2) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

Sociální pracovník obce doporučuje osobě sociální službu s vědomím, že tato služba je povinna osobě poskytnout další poradenství. Pokud osoba není sama schopná se s nabídnutou sociální službou kontaktovat, učiní tak sociální pracovník obce.

Sociální pracovník obce upozorní osobu (nebo toho, kdo za ni jedná), že služba je ze zákona povinná nabízet zájemci řešení, které jeho situaci zlepší a zasahuje co nejméně do jeho současného života, resp. pomáhá mu nadále jeho životní styl v přirozeném prostředí udržet. A současně upozorní, že služba je ze zákona povinná vyžadovat aktivní účast osoby na řešení její nepříznivé sociální situace – to platí zejména pro služby sociální prevence.

Součástí zjišťování nepříznivé sociální situace je i mapování zdrojů, tj. zjišťování přirozených možností podpory a pomoci, které by mohl uživatel získat či využívat, poskytovaných běžnými veřejnými službami, sdruženími, blízkými osobami či místní komunitou.

### § 38

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.

Ustanovení § 38 je sice adresováno službám sociální péče, ale pro rozhodování sociálního pracovníka obce je zásadní. Upozorňuje na to, že smyslem podpory osob v nepříznivé sociální situaci (osob, které potřebují péči) není nabízet jim řešení, které je nejsnáze dosažitelné a pro sociálního pracovníka obce či rodinu osoby nejméně náročné, ale takové řešení, které je nevytrhuje z jejich přirozeného prostředí.

Z ustanovení § 38 vyplývá, že pobytová služba sociální péče je určena jen těm osobám, jejichž stav vylučuje život v přirozeném prostředí. Při řešení jejich situace má sociální pracovník obce na paměti, že:

- normální život neprobíhá v institucích,
- většina lidí preferuje život ve vlastním prostředí,
- pobyt v instituci v sobě nese mnohá rizika, která se mohou projevit až po delší době, např.:
  - nevyužití/ztráta zbylých schopností a dovedností u lidí s těžším zdravotním postižením,
  - ztráta dovedností a návyků spojená s vedením vlastní domácnosti u jednotlivců či matek/otců s dětmi,
  - ztráta vědomí toho, co je normální život rodiny v případě dětí, jejichž rodiče opakovaně využívají preventivní pobytové služby atd.
- sociální služby jsou odborné služby placené z veřejných zdrojů a měly by sloužit jen osobám, které jejich odbornost **v plné šíři** potřebují a využijí.

Sociální pracovník obce při jednání s osobou v NSS musí vždy prověřit, zda nepříznivá sociální situace osoby vylučuje život v přirozeném prostředí s podporou všech dostupných zdrojů, a teprve tehdy vyjednává o poskytnutí pobytové služby. Pobytová služba je posledním, nikoliv prvním zdrojem podpory.

Z uvedeného vyplývá, že obec se má zaměřovat primárně na rozvoj a podporu sociálních služeb, které umožní osobám v nepříznivé sociální situaci zůstat v jejich přirozeném prostředí. To se týká jak služeb sociální péče (např. PS, OA, DS, CDS, PSB), tak služeb sociální prevence (např. SAS pro rodiny s dětmi, TKP, NDC, NZDM).

## § 53

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Ve spojitosti s pobytovými službami sociální prevence je třeba, aby měl sociální pracovník obce na paměti, že pobytové služby sociální prevence nejsou samy o sobě řešením nepříznivé sociální situace osoby, pouze napomáhají tuto situaci řešit (po dobu časově omezenou). Na řešení se v první řadě musí aktivně, intenzivně podílet sama osoba s podporou pracovníků služby, ale také obec, neboť bez její pomoci se mnoha osobám nemůže podařit žít běžný život, tj. život, který není zcela závislý na systému sociální podpory a sociálních služeb (např. umístění matky se čtyřmi dětmi předškolního věku, která ztratila byt pro neschopnost platit neregulované nájemné, do pobytové služby nevyřeší její nepříznivou sociální situaci, pokud obec nenabídne této osobě sociální bydlení, resp. byt zvláštního určení, který bude schopna s podporou sociálních dávek, event. dávek v hmotné nouzi, zaplatit).

Jak už bylo zmíněno výše, je třeba, aby si sociální pracovník byl vědom poslání a cílů pobytových služeb preventivní péče – jsou to instituce zaměstnávající odborně vyškolené pracovníky, kteří jsou schopni zajistit osobě bezpečí a stabilizaci, podpořit rozvoj dovedností, které osobě chybí, aby mohla žít běžný život. Pokud osoba kromě bydlení nepotřebuje podporu, je pobytová služba jen náhradou levného bydlení.

Pobytové služby sociální prevence mohou naplnit své cíle, pokud v regionu, ve kterém působí, existují subjekty, se kterými mohou při podpoře osoby spolupracovat – subjekty disponující finančně dostupným bydlením a subjekty, které pomáhají nalézt osobám práci na volném pracovním trhu. Bez těchto subjektů nelze očekávat, že osoba pouze s podporou pobytové sociální služby dosáhne požadovaného cíle.

## § 92

Obecní úřad obce s rozšířenou působností

a) zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu; místní příslušnost se řídí místem trvalého nebo hlášeného pobytu osoby,

b) koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností; přitom spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky,

c) na základě oznámení poskytovatele zdravotních služeb zjišťuje, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče, a zprostředkovává možnost jejich poskytnutí; v případě, že nelze služby sociální péče osobě poskytnout, sděluje neprodleně tuto skutečnost poskytovateli zdravotních služeb, v jehož zdravotnickém zařízení je osoba umístěna,



d) na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob; přitom spolupracuje s krajskou pobočkou úřadu práce a krajským úřadem.

**Ad a)** Při zajišťování pomoci osobě, které není poskytována sociální služba a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, platí výše uvedené zásady. V textu zákonodárce uvádí „v nezbytné míře“, tj. hledat takové řešení, které nabídne podporu jen do té míry, do jaké ji osoba potřebuje.

**Ad b) a d)** Sociální pracovník obce má důležitou roli při koordinaci sociálních služeb v regionu. Díky své zkušenosti a znalosti o potřebách osob, které se na něj obracejí, by měl formulovat požadavky na práci jednotlivých sociálních služeb v regionu, resp. upozorňovat na absenci některých druhů služeb, které v regionu chybí, na absenci dostupného bydlení, na nedostatečnou nabídku stávajících služeb apod.

Současně sociální pracovník informuje obec o potřebách osob, které mohou být řešeny pomocí vlastních zdrojů, aniž by osoby musely využívat sociální služby (např. valná část obyvatel azylových domů nepotřebuje pobytovou službu, ale finančně dostupné bydlení a podporu terénní služby).

**Ad c)** Sociální pracovník obce v některých případech přejímá pohled zdravotnického zařízení na potřeby osoby a za jediné řešení nepříznivé sociální situace osoby považuje poskytnutí pobytové služby sociální péče. Je však možné, pokud má osoba zájem vrátit se do svého přirozeného prostředí, nabídnout osobě řešení podporou terénních a ambulantních sociálních služeb, popř. terénní zdravotní služby a s jejich intervencí umožnit osobě návrat do domácího prostředí.

## § 93

a) Zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu obce s rozšířenou působností jako sociální pracovníci a zaměstnanci kraje zařazení do krajského úřadu jako sociální pracovníci jsou na základě souhlasu osoby, která se nachází v nepříznivé sociální situaci nebo je ohrožena sociálním vyloučením anebo se v tomto stavu nachází, oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle § 92 písm. b) a d) a § 93 písm. c) vstupovat do obydlí, v němž tato osoba žije, a to s cílem vykonávat činnosti sociální práce. Oprávnění k této činnosti jsou povinni prokázat průkazem vydaným příslušným úřadem; náležitosti průkazu stanoví prováděcí právní předpis.

Sociální pracovníci obcí a krajů mají na základě zmíněného ustanovení možnost vstupovat na základě souhlasu osoby do jejího obydlí. Toto ustanovení umožňuje sociálním pracovníkům zjistit potřeby osob v kontextu jejich bydlení a každodenní péče o sebe či o osoby na nich závislé, a tak lépe posoudit a navrhnout vhodné řešení jejich situace.

## § 94

Obec

a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,

b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,

- c) spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- d) může zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
- e) spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území obce, o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb a o jejich dostupných zdrojích,
- f) spolupracuje s krajem při určování sítě sociálních služeb na území kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o kapacitě sociálních služeb, které jsou potřebné pro zajištění potřeb osob na území obce, a spoluvytváří podmínky pro zajištění potřeb těchto osob.

Úkolem obce je nastavit síť sociálních služeb tak, aby odpovídala potřebám osob v nepříznivé sociální situaci. K tomuto úkolu potřebuje informace od pracovníků, kteří s osobami v nepříznivé sociální situaci jednají a znají dobře jejich potřeby. Dále využívají informace o jevech, které se aktuálně na jejím území vyskytují a které lze pozitivně ovlivnit sociálními službami.

Stejně jako sociální služby má i obec povinnost zajistit veřejnosti informace o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb. V informacích by nemělo chybět vysvětlení cíle sociálních služeb, tj. podpořit osoby v nepříznivé sociální situaci, aby mohly žít běžný život, poskytovat jen tolik podpory, kolik daná osoba potřebuje, jen do té míry, do jaké to potřebuje, a k tomu vyžadovat aktivní účast osoby.

Sociální pracovník při spolupráci na plánování sítě sociálních služeb na území obce přihlíží ke skutečnosti, že není ekonomicky možné, aby na území každé obce (ani každé obce s rozšířenou působností) byly k dispozici všechny druhy sociálních služeb. Sociální pracovník na základě znalosti potřeb osob zvažuje, komu a jakou pomoc mohou stávající služby poskytovat a jak je třeba upravit způsob jejich nastavení, resp. fungování k tomu, aby co nejlépe plnily svou roli vzhledem k dané cílové skupině. Jaké požadavky má obec klást na služby, na jejichž financování se podílí. Např. pečovatelská služba je často využívána pouze jako služba pro seniory, ačkoliv může poskytovat podporu širokému okruhu osob v nepříznivé sociální situaci (§ 40 ZSS).

### **3. METODICKÝ POSTUP PRO VYHODNOCOVÁNÍ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE PRO PRACOVNÍKY OBCÍ VE VZTAHU K ANALYZOVANÝM DRUHŮM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, RESP. JEJICH CÍLOVÝM SKUPINÁM**

---

### 3.1. Postup vyhodnocení nepříznivé sociální situace seniorů a osob se zdravotním postižením ve vztahu k pobytovým službám (domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domovy pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče)

---

S ohledem na povinnosti obce naplňované především skrze osobu sociálního pracovníka obce a zakotvené v § 92 – 94 zákona o sociálních službách je nezbytnou činností a dovedností sociálního pracovníka schopnost vyhodnocovat nepříznivou sociální situaci těchto osob a dále znalost jednotlivých druhů sociálních služeb a jejich role v síti služeb pro osoby se zdravotním postižením a seniory.

Jedná se především o tyto povinnosti:

- Řešení situace osoby v ohrožení života a zdraví, které nejsou poskytovány sociální služby.
- Řešení situace osoby propouštěné ze zdravotnického zařízení.
- Řešení nepříznivé sociální situace osob na území obce.
- Koordinace sociálních služeb na území obce, popř. obce s rozšířenou působností.

Zajištění uvedených činností sociálním pracovníkem obce spočívá především ve schopnosti vyhodnotit nepříznivou sociální situaci osoby, poskytnout sociální poradenství, popř. zprostředkovat poskytnutí sociální služby. V případech, kdy se jedná o akutní situaci (ohrožení života a zdraví, popř. propuštění ze zdravotnického zařízení), může v úvodní fázi být zapotřebí pro řešení nepříznivé sociální situace rovněž přímý výkon sociální práce. Cílem této metodiky je provést sociálního pracovníka procesem vyhodnocování nepříznivé sociální situace.

#### 3.1.1 Rozkrytí nepříznivé sociální situace

---

K tomu, aby sociální pracovník obce mohl nabídnout adekvátní řešení nepříznivé sociální situace dané osobě, musí tuto situaci nejdříve poznat.

K posouzení nepříznivé sociální situace a navržení vhodného řešení nestačí fakt, že osoba obecně vyhovuje definici uvedené v § 3 zákona o sociálních službách (tj. vysoký věk, zdravotní postižení atd.). Je třeba **zjistit potřeby osoby a existující zdroje pomoci**.

Jedná se o časově náročný proces, jelikož je třeba s uživatelem projít jeho běžný život a zjistit, v jakých oblastech potřebuje podporu. V praxi jsou sociální pracovníci často pod časovým tlakem a může docházet k tomu, že vycházejí při zjišťování nepříznivé sociální situace osoby z její aktivity, z toho, co jim sama, popř. blízká osoba, sdělí. S touto praxí je však spojeno riziko, že osoba nezmíní v rozhovoru se sociálním pracovníkem důležité skutečnosti (nezmíní potřeby), a to např. z důvodu, že jí nenapadne, že by se s nimi mohla na pracovníka obce obrátit, nebo z důvodu studu, nebo protože je v běžném životě opomíjí, např. po úmrtí manžela žena nezajistila pravidelné úhrady za elektřinu, svoz odpadu. Tyto skutečnosti mohou později vést k prohloubení nepříznivé sociální situace této osoby, např. vznik dluhu, ztráta bydlení.

Rozkrytí nepříznivé sociální situace v jejím plném rozsahu klade velké nároky na sociálního pracovníka, ale je jedinou zárukou řešení situace dané osoby. Jako pomůcku pro zjišťování potřeb je možné využít následující Přehled oblastí potřeb běžného života.

**Tabulka č. 1 - Přehled oblastí potřeb běžného života**

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
1. Osobní hygiena	Denní hygiena	Osoba má možnost provést všechny úkony osobní hygieny a péče o tělo s podporou služby v tempu, které je osobě příjemné a kterého je osoba schopna, důstojně a v soukromí.	Osoba pečuje o svou hygienu podle svých potřeb a zvyklostí.
	Mytí a koupání		
	Výkon fyziologické potřeby		
2. Zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	Oblékání	Osoba má možnost nadále udržovat s podporou služby svůj styl v oblékání a celkové úpravě vzhledu, je respektována při volbě svého vzhledu.	Osoba pečuje o sebe dle svých potřeb a zvyklostí.
3. Samostatný pohyb	Změna polohy	Osoba má podporu při změně polohy na lůžku / vstávání z lůžka, je seznámena s pomůckami/postupy, které usnadňují pohyb, a má je k dispozici.	Osoba se pohybuje ve svém prostoru i mimo něj podle svých potřeb.
	Manipulace s předměty	Osoba má možnost rozhodovat o umístění předmětů denní potřeby, přizpůsobit vlastní prostor svým potřebám.	
	Pohyb ve vlastním prostoru	Osoba má možnost využívat vlastní prostor podle svých potřeb, možnost užívat si soukromí ve vlastním prostoru.	
	Pohyb mimo domácnost/zařízení	Osoba má k dispozici pomůcky/informace pro usnadnění bezpečného pohybu.	

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
4. Zajištění stravování	Příprava (zajištění) stravy	Osoba má možnost přípravy jednoduchých jídel a nápojů s podporou služby.  Osoba má možnost kontrolovat spotřebu vlastních potravin, má možnost rozhodovat o jejich spotřebě nebo zlikvidování.  Osoba má možnost najíst se / napít se způsobem podle vlastního výběru, v místě podle vlastního výběru (vlastní prostor/pokoj, nebo společný prostor)	Osoba se stravuje podle svých zvyklostí a potřeb, má zajištěnou stravu.
	Příjem stravy	Osoba má vždy jídlo připravené tak, aby nebylo obtížné ho sníst.  Osoba má k dispozici pomůcky pro usnadnění najedení/napití (např. zvýšený okraj talíře, speciální hrneček, odlehčený příbor atd.).	
5. Péče o domácnost	Udržování domácnosti/ úklid a údržba vlastního prostoru	Osoba má možnost s podporou služby ukládat věci na místo podle vlastního uvážení nebo projevit vůli, jak mají být uloženy.  Osoba má možnost rozhodovat o tom, jak a kdy bude provedena údržba a úklid vlastního prostoru, má možnost se na tom s podporou služby podílet.  Osoba má možnost rozhodovat o způsobu stlaní lůžka, o době převlékání lůžkovin, o výběru lůžkovin.	Osoba pečuje o svůj prostor / své věci, rozhoduje, jak se o něj má pečovat.
	Péče o oblečení, boty	Osoba má možnost s podporou služby pečovat o oblečení, obuv, popř. má možnost rozhodovat o péči o oblečení a obuv.	
	Udržování tepelného komfortu, obsluha spotřebičů	Osoba má možnost ovlivňovat tepelnou pohodu ve vlastním prostoru, rozhodovat o ní.	
	Nakládání s odpady	Osoba má možnost využít podporu služby k obsluze spotřebičů.	

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
6. Zajištění kontaktu se společenským prostředím	Společenské kontakty (navazování a udržování společenských vztahů)	Osoba má možnost se setkávat s rodinou a dalšími blízkými osobami ve vlastním prostoru, nebo v jiných prostorách zařízení, má soukromí při těchto setkáních.	Osoba je v kontaktu se společenským prostředím a využívá běžné veřejné služby.
	Orientace	Osoba má možnost využít odborné podpory při event. oslabení orientace. Osoba má k dispozici nabídku pomůcek/informací, které orientaci usnadní.	
	Komunikace	Osoba má podporu při rozvíjení schopnosti komunikovat, rozšiřovat slovní zásobu, vyjadřovat se způsobem, který je úměrný věku a ve společnosti obvyklý. Osoba má podporu při nácviku a rozvíjení optimální formy alternativní komunikace.	
	Využívání běžných veřejných služeb	Osoba má možnost, s event. fyzickou podporou, dále využívat veřejné služby, má informace o těchto službách a jejich možném využití.	
7. Seberealizace	Vzdělávání, pracovní uplatnění	Osoba má možnost využít informací / kontaktů / nabídky vzdělávání. Osoba má podporu při návštěvě vzdělávacích akcí. Osoba má přístup k informacím (poradenství, internet) o možnostech uplatnění schopností osoby. Osoba má možnost využít podpory služby při pokračování v pracovní činnosti.	Osoba má možnost se realizovat v práci či jiné smysluplné činnosti a může trávit volný čas tak, jak je jí to příjemné a jak to odpovídá jejímu věku či zálibám.
	Oblíbené činnosti	Osoba má možnost realizovat své zájmy, a to individuálně nebo ve skupině. Osoba má možnost využít pomůcky nebo odbornou pomoc k realizaci svých zájmů.	

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
8. Péče o zdraví a bezpečí	Zajištění bezpečí (přivolání pomoci, prevence pádu atd.) / Zdravotní prevence	Osoba má k dispozici bezpečnou pomůcku / bezpečný způsob, jak přivolat pomoc. Osoba má dostatek informací o tom, jak omezit rizika pádu a zranění. Osoba má podporu při hledání a využívání kompenzačních a jiných pomůcek.	Osoba zná svůj zdravotní stav, ví, co je pro její zdraví vhodné.
	Zdraví (jednoduché ošetření, užití léků, návštěva lékaře atd.)	Osoba má možnost provést drobné ošetření sebe sama. Osoba má možnost rozhodnout se, zda k užívání léků potřebuje asistenci, dohled. Osoba má dostatek informací k rozhodnutí o návštěvě lékaře / dodržování léčebného režimu. Osoba je respektována ve svých rozhodnutích.	
	Zdravá výživa	Osoba má dostatek informací o zdravé výživě (poradenství) a možnost její zásady uplatňovat.	
9. Uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí	Hospodaření s finančními prostředky	Osoba má informace o tom, kdo by mohl osobě pomoci s hospodařením s finančními prostředky, má nabídku základního poradenství.	Osoba zná svá práva a rozhoduje o jejich uplatnění. Osoba zná způsoby, jak stabilizovat svou finanční situaci.
	Řešení dluhů, exekuce	Osoba má podporu při odpovědném řešení dluhů, hledání optimálního rozvržení finančních prostředků tak, aby dluhy mohly být hrazeny. Osoba má informace o speciálních službách, které se dluhovou problematikou zabývají.	
	Uzavírání smluv	Osoba má informace/podporu při uzavírání smluv. Osoba má informace/kontakty na subjekty zabývající se touto oblastí (notář, advokátní kancelář, občanská poradna).	



Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
	Nakládání s majetkem (převedení, pronájem, darování majetku atd.)	Osoba má k dispozici poradenství, kontakty na poradenské subjekty.	
	Využití sociálních dávek a jiných výhod	Osoba má možnost využít nabídky základního poradenství, má podporu při uplatnění nároků na ně.	
	Základní osobní doklady (občanský průkaz, průkaz zdravotní pojišťovny atd.)	Osoba má podporu, dojde-li ke ztrátě, či vyprší-li platnost dokumentů.	
	Účast na veřejném životě (účast na volbách, jednání zastupitelstva atd.)	Osoba má k dispozici informace o možnosti realizovat politická práva. Osoba má podporu při realizaci politických práv.	
	Ochrana práv	Osoba má možnost využít informace, event. podporu při ochraně svých práv. Osoba má informace o možné formě či rizicích zneužívání a způsobu, jak se mu bránit. Osoba má v zařízení zajištěno bezpečí bez rizika zneužívání pracovníky nebo ostatními obyvateli zařízení.	
10. Podpora rodičovských kompetencí	Péče o děti	Osoba má možnost využít informace/podporu při kontaktu se školou, kterou dítě navštěvuje. Osoba má informace o možnosti využít návazných služeb, o kontaktech na ně, má podporu (doprovod) při jejich návštěvě (např. pedagogicko-psych. poradna, SVP, SPC, logoped, raná péče, SAS pro rodiny s dětmi atd.).	Osoba zajišťuje péči o děti odpovídající jejich věku a zdravotnímu stavu.

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
		<p>Osoba má možnost využít službu jako doprovod dítěte do školy, k lékaři atd.</p> <p>Osoba má fyzickou podporu při péči o dítě/děti v domácím prostředí.</p> <p>Osoba má informace/kontakty na poradenské subjekty, návazné/speciální služby (např. raná péče).</p> <p>Osoba má informace o možnostech trávení volného času dětí, kontakty na organizace, které se aktivitami pro děti zabývají.</p> <p>Osoba má možnost využít informace/kontakty na subjekty, které poskytují odborné poradenství v oblasti péče o zdraví dítěte, v oblasti speciálních pomůcek, má podporu při návštěvě lékaře s dítětem, při návštěvě dalších odborných služeb.</p>	

### 3.1.2 Postup při zjišťování potřeb

#### Využívání přehledu oblastí potřeb jako návodu pro zjišťování potřeb

Jednání s osobou v nepříznivé sociální situaci bývá pro sociálního pracovníka náročné. Je obtížné udržet jednání v časových i obsahových mezích, když osoba, nebo její blízcí potřebují sdělit vše, co pokládají za důležité. Proto je pro sociálního pracovníka výhodné mít k dispozici pomůcku, aby výsledný záznam z jednání neobsahoval jen obecnou charakteristiku situace osoby, ale i konkrétní údaje, které bude potřebovat k hledání vhodného řešení.

#### Využívání pomůcky přispěje k tomu, že sociální pracovník:

- udrží strukturu jednání a směřuje rozhovor s osobou k získání nezbytných informací,
- získá podrobný obraz o potřebách osoby,
- získá důkaz o tom, že osoba je skutečně v nepříznivé sociální situaci, kterou je třeba řešit,
- je připraven osobě, event. její rodině, nabídnout podrobný přehled podpory, kterou bude jejich blízký od služby potřebovat,
- získá přehled o rozsahu a četnosti podpory, kterou osoba potřebuje, a přehled mu umožní hledat optimální řešení.

**Sociální pracovník zjišťuje potřebu podpory zájemce ve všech oblastech běžného života, nespolehá pouze na sdělení zájemce, co by od služby potřeboval, ale nabízí podporu ve všech oblastech běžného života.**

Sociální pracovník neklade pouze otevřené otázky typu „Co si přejete?“, „Jakou podporu potřebujete?“, ale sám se doptává na to, jak osoba dané oblasti zvládá, jak je řeší, a/nebo **aktivně nabízí** podporu ve všech oblastech běžného života.

Sociální pracovník prochází všechny oblasti běžného života s cílem zjistit, zda je v těchto oblastech zájemce samostatný, popř. zda je možné kompenzovat jeho ztrátu samostatnosti kompenzační pomůckou či úpravou prostředí, využitím přirozených zdrojů či veřejných služeb.

Sociální pracovník zjišťuje, které činnosti zájemce není schopen zcela nebo z části provést sám, při kterých potřebuje pomoc, v jakém rozsahu a kdo mu dosud pomáhal. Sociální pracovník zjištění zaznamenává a současně navrhuje možná řešení, doptává se na témata, která uživatel nezmínil.

**U oblastí běžného života, ve kterých zájemce potřebuje podporu, zjišťuje sociální pracovník jeho schopnosti a dovednosti a míru potřebné podpory.**

Sociální pracovník projednává se zájemcem rozsah podpory, např. pokud zájemce uvede, že je schopen si umýt obličej, ruce a vyčistit zuby, pokud ho někdo doprovodí do koupelny a pomůže mu posadit se k umyvadlu, zaznamená sociální pracovník, že osoba potřebuje doprovod do koupelny k provedení ranní hygieny.

Popsaná potřeba podpory a její míra, popsané schopnosti a dovednosti osoby jsou nezbytným podkladem pro navržení nejvhodnějšího řešení nepříznivé sociální situace a vytvoření obrazu o rozsahu včetně časové náročnosti potřebné podpory. Jedině tak získá sociální pracovník představu o tom, zda je situaci možné řešit s podporou terénních a ambulantních služeb a dalších zdrojů.

**Sociální pracovník v návaznosti na zjištěnou potřebu podpory v jednotlivých oblastech běžného života informuje zájemce o možnostech podpory jeho samostatnosti a soběstačnosti pomocí úpravy prostředí, kompenzačních pomůcek a rehabilitačních pomůcek.**

V průběhu rozhovoru s osobou, blízkou osobou, příp. zákonným zástupcem a projednávání oblastí běžného života, ve kterých zájemce potřebuje podporu, se někdy ukazuje, že omezení schopností a dovedností zájemce lze do určité míry kompenzovat úpravou prostředí, kompenzační pomůckou a zájemce tuto pomůcku nemá k dispozici. Např. pokud sociální pracovník zjistí, že se zájemce není schopen bez cizí pomoci bezpečně pohybovat, zjišťuje, zda má/měl zájemce pomůcku, která mu k bezpečnému pohybu pomůže. Stejně tak zjišťuje, zda má upravené prostředí tak, aby pohyb po bytě byl méně rizikový.

Sociální pracovník poznamená možnost kompenzace potřeb a seznámí s ní osobu, a to zvláště v případě, že se v průběhu rozhovoru ukazuje, že by bylo možné řešit nepříznivou sociální situaci zájemce v přirozeném prostředí, popř. za využití přirozených zdrojů a veřejných služeb.

**Sociální pracovník zjišťuje v návaznosti na zjištěnou podporu v dané oblasti běžného života dostupnou podporu zájemce v jeho přirozeném prostředí (pomoc rodiny a blízkých, veřejné služby atd.).**

Sociální pracovník zjišťuje nepříznivou sociální situaci osoby v celém rozsahu, tzn. kromě potřeby podpory zjišťuje i existující zdroje pro řešení jeho nepříznivé sociální situace v jeho přirozeném prostředí (návaznost na § 38 zákona o sociálních službách).

Zjišťuje, zda a v jakém rozsahu by mohla osoba využít k řešení své situace především:

- pomoc z přirozených zdrojů - zda a jak mu mohou pomoci:
  - jeho blízcí, přátelé,
  - sousedi či lidé z blízkého okolí,
  - společenství, sdružení, kluby atd.,
- zda a v jakém rozsahu lze k podpoře osoby využít běžných veřejných služeb,
- zda a v jakém rozsahu je možné řešit nepříznivou sociální situaci osoby pomocí terénní zdravotní služby,
- zda by nepříznivou sociální situaci osoby mohlo řešit také získání bytu zvláštního určení obce nebo jiná forma bydlení,
- zda osoba, popř. její blízcí vědí, na jaké sociální dávky a výhody má pravděpodobně nárok, a zda je čerpá,
- zda a v jakém rozsahu je možné využít terénních a ambulantních sociálních služeb.

### **Zjišťování potřeb osoby v jejím přirozeném prostředí**

V přirozeném prostředí osoby má sociální pracovník příležitost dovídat se o schopnostech a možnostech osoby přirozeněji než ve zdravotnickém zařízení, nebo při setkání na úřadě. Nabízí osobě, aby sama popsala svůj běžný den, co jí činí potíže, kdo jí dosud pomáhal, jaké kompenzační pomůcky používá atd. Při jednání nezjišťuje sociální pracovník pouze oblasti/činnosti, ve kterých potřebuje osoba podporu, ale současně zjišťuje její intenzitu. Svá zjištění s osobou projedná.

### **Zjišťování potřeb ve zdravotnickém zařízení**

Při jednání s osobou, která je v péči zdravotnického zařízení a její zdravotní stav vyžaduje rozsáhlou podporu pečujícího personálu, zvažuje sociální pracovník, jaké informace bude zjišťovat přímo od osoby, které informace získá pozorováním a jaké informace o potřebě podpory může získat od pečujícího zdravotního personálu (zjevnou potřebu pomoci nemusí komentovat a pouze zaznamená, že osoba potřebuje maximální pomoc při změně polohy na lůžku, při mytí, koupání, podání stravy). Zjevná vysoká závislost na pomoci druhé osoby není však důvodem k tomu, aby sociální pracovník jednal jen se zdravotním personálem nebo rodinou. Je však pravděpodobné, že získaná zjištění budou, vzhledem ke zdravotnímu stavu a nedostatku soukromí při jednání, méně podrobná a méně vypovídající o potřebách osoby. Přestože se často jeví stav osoby jako stav vylučující návrat do přirozeného prostředí, měl by sociální pracovník informovat osobu, resp. její rodinu, že je možné využít pobytovou službu sociální péče na omezenou dobu, po jejímž uplynutí může osoba zvážit, zda je schopná se do svého přirozeného prostředí vrátit.

### 3.1.3 Záznam ze zjišťování potřeb

---

Pro záznam zjištěné potřebné podpory je možné využít Tabulku pro záznam zjištěných potřeb (viz Tabulka č. 2). Jedná se o tabulku, ve které jsou uvedeny potřeby běžného života a je do ní možné zaznamenat nejen to, že osoba má danou potřebu, ale i další potřebné informace. Jedná se o:

1. **intenzitu podpory,**
2. **frekvenci (tzn. kdy je třeba podporu v dané oblasti poskytnout),**
3. **popis podpory + zdroj.**

#### **Ad 1. Intenzita podpory**

Kolonka pro intenzitu podpory slouží k tomu, aby do ní sociální pracovník poznamenal (s využitím číselné škály 1 - 4), do jaké míry potřebuje osoba při této činnosti / tomto úkonu podporu.

Vysvětlení číselné škály intenzity podpory:

1. připomenutí (např. schází schopnost rozpoznání potřeby),
2. dohled / slovní doprovod,
3. částečná fyzická dopomoc nebo částečná slovní dopomoc podle projevů libosti/nelibosti uživatele,
4. úplná dopomoc, vykonání za osobu, převážná nebo úplná slovní dopomoc s ohledem na projevy libosti/nelibosti uživatele.

#### **Ad 2. Frekvence**

Kolonka tabulky „frekvence“ je určena k zaznamenání četnosti nutné podpory. Sociální pracovník do ní doplňuje den a čas, kdy je podporu třeba poskytnout.

#### **Ad 3. Popis podpory + zdroj**

Do této kolonky sociální pracovník uvede, v čem konkrétně osoba potřebuje podporu. Zmapuje situaci, a to i s ohledem na časový rozsah potřebné podpory.

Pokud může osoba v daných oblastech získat podporu z přirozených zdrojů nebo veřejné služby, uvede to sociální pracovník do kolonky, např. rodina, restaurace, úklidová služba.

Záznam o zjištěných nenaplněných potřebách osoby je podstatnou částí obrazu její nepříznivé sociální situace. Některé potřeby jsou v tabulce zdůrazněny (označeny žlutě). Jedná se o potřeby, které signalizují vysokou míru závislosti osoby na pomoci druhé osoby. Naopak, pokud v těchto oblastech nepotřebuje osoba podporu, signalizuje to vysokou možnost řešit nepříznivou sociální situaci v přirozeném prostředí osoby.

Pokud situace osoby vyžaduje podporu ve vyznačených oblastech, je třeba zjistit, zda je osoba schopna si ji zajistit z přirozených zdrojů a v jakém rozsahu. Avšak ani osoba s rozsáhlou potřebou podpory nemusí automaticky využít pobytovou službu sociální péče, pokud ji sociální pracovník nabídne místní zdroje a pokud terénní, resp. ambulantní sociální služby v místě takovou podporu nabízejí<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Terénní a ambulantní služby s nevyhovující provozní dobou a nevyhovujícím rozsahem odborné péče / podpory by měly dostávat od obce (na základě informací sociálního pracovníka) konkrétní zakázku - co je třeba ve službě změnit, aby odpovídala potřebám osob.

**Tabulka č. 2 - záznam zjištěných potřeb**

Poznámka: žlutě podbarvené oblasti jsou zdůrazněné potřeby

Oblast potřeb		Intenzita podpory	Frekvence (den, čas)	Popis podpory + zdroj
1. Osobní hygiena	Denní hygiena			
	Mytí a koupání			
	Výkon fyziologické potřeby			
2. Zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	Oblékání			
3. Samostatný pohyb	Změna polohy			
	Manipulace s předměty			
	Pohyb ve vlastním prostoru			
	Pohyb mimo domácnost/zařízení			
4. Zajištění stravování	Příprava (zajištění) stravy			
	Příjem stravy			
5. Péče o domácnost	Udržování domácnosti / Úklid a údržba vlastního prostoru			
	Péče o oblečení, boty			
	Udržování tepelného komfortu, obsluha spotřebičů			
	Nakládání s odpady			
6. Zajištění kontaktu se společenským prostředím	Společenské kontakty (navazování a udržování společenských vztahů)			
	Orientace			
	Komunikace			
	Využívání běžných veřejných služeb			
7. Seberealizace	Vzdělávání			
	Pracovní uplatnění, vzdělávání			
	Oblíbené činnosti			
8. Péče o zdraví a bezpečí	Zajištění bezpečí (přivolání pomoci, prevence pádu atd.) / Zdravotní prevence			
	Zdraví (užití léků, návštěva lékaře atd.)			
	Zdravá výživa			
9. Uplatňování práv a	Hospodaření s finančními prostředky			

Oblast potřeb		Intenzita podpory	Frekvence (den, čas)	Popis podpory + zdroj
oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí	Řešení dluhů, exekuce			
	Uzavírání smluv			
	Nakládání s majetkem (převedení, pronájem, darování majetku atd.)			
	Využití sociálních dávek a jiných výhod			
	Základní osobní doklady (občanský průkaz, průkaz zdravotní pojišťovny atd.)			
	Účast na veřejném životě (účast na volbách, jednání zastupitelstva atd.)			
	Ochrana práv			
10. Podpora rodičovských kompetencí	Péče o děti			

### Přehled potřebné podpory v průběhu týdne

Po zaznamenání podpory, kterou osoba potřebuje, může sociální pracovník získané informace shrnout do níže uvedeného přehledu. Zpracování přehledu umožní sociálnímu pracovníkovi lépe se orientovat v rozsahu a obsahu podpory, kterou osoba potřebuje.

Do tabulky je možné zaznamenat potřebnou podporu např. pod jejím číslem.

Vytvoření Přehledu potřebné podpory v průběhu týdne umožní dobrý náhled na rozsah a četnost poskytované podpory v průběhu dne/týdne. Záznam podpory je možné zapsat do jednotlivých časových polí např. pomocí čísla dané oblasti potřeb a odhadu potřebného času pro zajištění potřeb osoby.

Do tabulky můžeme zaznamenat podporu, kterou osoba požaduje.

Při větší míře závislosti je však vhodné zaznamenat veškerou podporu, kterou je třeba osobě zajistit, včetně podpory z přirozených zdrojů a veřejných služeb. Rozsah sdělených skutečností vždy závisí na osobě, popř. blízké osobě.

Tento ucelený pohled na situaci osoby umožní sociálnímu pracovníkovi lépe nahlédnout na danou situaci a poskytnout kvalitní sociální poradenství včetně podpory pečujících osob. V případě vyšší míry závislosti, kdy je zvažováno řešení pomocí pobytové sociální služby, je třeba získat ucelený pohled na nepříznivou sociální situaci osoby.

**Tabulka č. 3 - Přehled potřebné podpory v průběhu týdne**

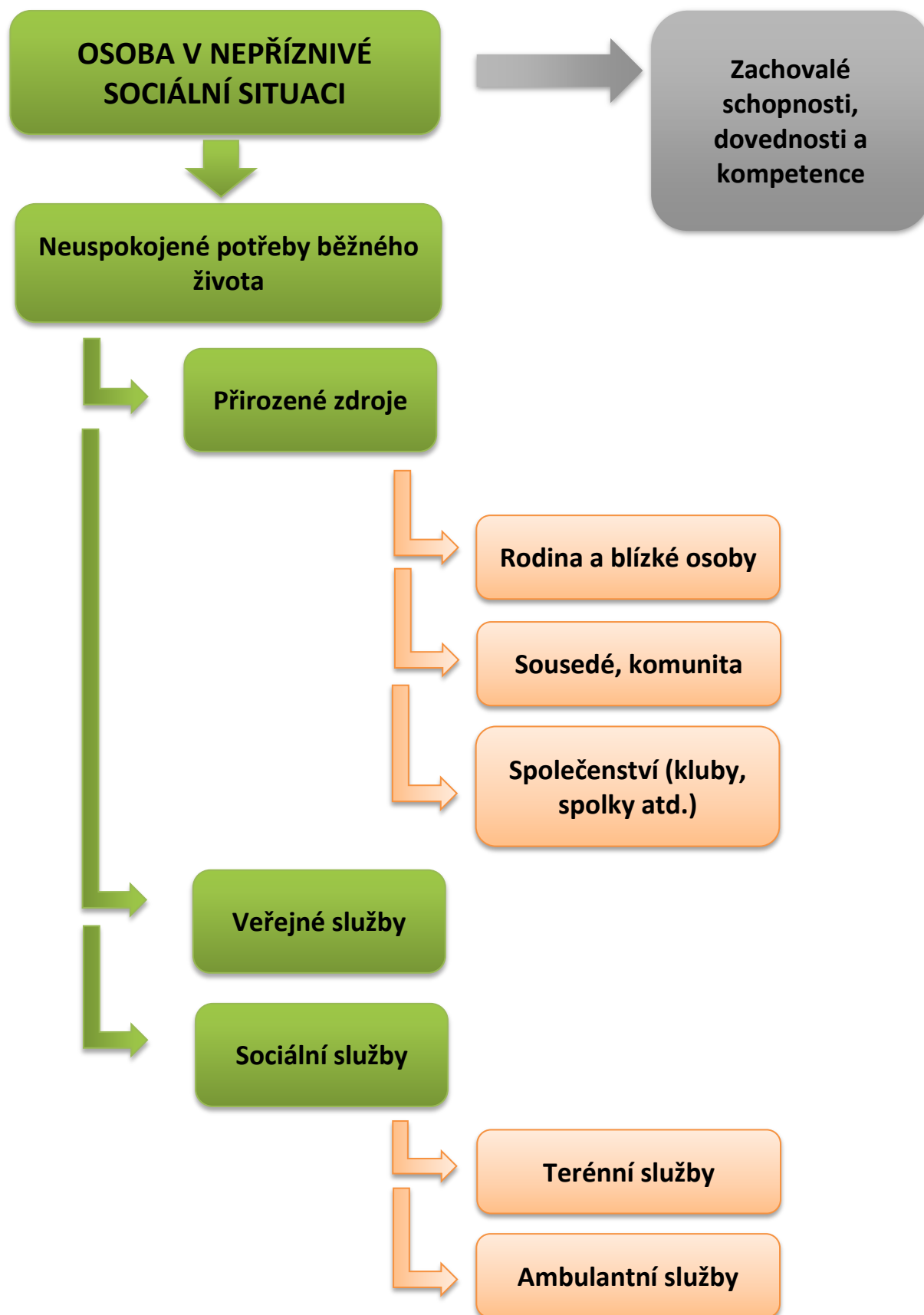
	Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek	Sobota	Neděle	Svátek
Ráno (6 – 9)								
Dopoledne (9 – 11:30)								
Poledne (11:30 – 14)								
Odpoledne (14 – 17)								
Podvečer (17 – 19)								
Večer (19 – 22)								
Noc (22 – 6)								

**Zdroje řešení nepříznivé sociální situace**

Situaci je třeba vždy zkoumat v kontextu zdrojů, ať už vlastních zdrojů osoby nebo zdrojů rodiny, komunity, veřejných služeb, pomůcek, sociálních dávek atd.



*Schéma č. 1 – osoba v nepříznivé sociální situaci a zdroje řešení*



## **Přirozené zdroje**

Sociální pracovník v průběhu rozkrývání nepříznivé sociální situace zjišťuje ochotu rodinných příslušníků, resp. blízkých osob podílet se na péči. Rodiny, resp. osoby blízké mají někdy obavy zavázat se k další péči o osobu, proto je důležité je vždy seznámit i s dalšími možnostmi přispívajícími k řešení situace.

Rodina se obává další péče o osobu, ale neví, že např.:

- osoba může žádat o příspěvek na péči, který může využít pečující člen rodiny, nebo z něj mohou být hrazeny sociální služby,
- osoba může snížit svou závislost pomocí rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, které lze zakoupit nebo zapůjčit,
- terénní služba je schopna zajistit denně pomoc např. při mytí, koupání, podávání stravy,
- ambulantní služba je schopna zajistit péči v době, kdy jsou pečující osoby v zaměstnání,
- osoba, která žije v nevyhovujícím prostředí, může žádat o obecní byt zvláštního určení atd.

V souvislosti s vytvořením týdenního plánu podpory se sociální pracovník zajímá rovněž o pečující osoby. A při tvorbě finálního požadavku podpory také zvažuje jejich dlouhodobé možnosti zajišťovat péči a skloubit ji se svými povinnostmi a dosavadním způsobem života. Např. „Vím, že chodíte do práce a máte malé děti, budete na ně mít dostatek času? Budete mít možnost si odpočinout? Potkat se s přáteli?“.

Podporu mohou mnohdy zajistit z části také sousedé, dobrovolníci (např. senior, který nemůže bez pomoci vyjít z domu, zvažuje odchod do domova pro seniory, ačkoliv doprovod mimo domov by mohl zajistit dobrovolník (kromě placené terénní služby).

## **Veřejné služby**

Vedle přirozených zdrojů je rovněž třeba zvažovat, které veřejné služby by mohla osoba využít k řešení své nepříznivé sociální situace, např. služby praní a žehlení prádla, úklidovou službu včetně mytí oken, rozvoz stravy, nákupy přes internet, dopravu pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Dále existuje řada veřejných služeb s programy, které mohou využít lidé osamělí, např. veřejné čtení v městských knihovnách, odběr obědů ze školní jídelny, besedy.

## **Domácí zdravotní péče HOMECARE**

Domácí zdravotní péče je rozšířenou terénní službou, která nabízí péči zdravotních sester osobám, které ji potřebují a přejí si zůstat ve svém přirozeném prostředí.

## **Terénní hospicová služba**

Terénní hospicová služba je zdravotní služba poskytovaná nevyléčitelně nemocným osobám, která poskytuje podporu i blízkým, které o nemocné pečují. Umožňuje důstojné dožití nevyléčitelně nemocným (dospělým i dětem) v jejich přirozeném prostředí.

## Sociální služby

V tabulce č. 4 a 5 je uveden přehled sociálních služeb pro danou cílovou skupinu, které je možné při jejich místní dostupnosti využít pro řešení nepříznivé sociální situace osoby.

**Tabulka č. 4 – Přehled sociálních služeb pro řešení nepříznivé sociální situace osoby pro cílovou skupinu senioři**

Sociální služby pro seniory	
TERÉNNÍ	Pečovatelská služba
	Osobní asistence
	Odlehčovací služba
	Sociálně aktivizační služby pro seniory
AMBULANTNÍ	Centra denních služeb
	Denní stacionáře
	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
	Odborné sociální poradenství
POBYTOVÉ	Domovy pro seniory
	Domovy se zvláštním režimem
	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče
	Odlehčovací služba
	Chráněné bydlení

**Tabulka č. 5 – Přehled sociálních služeb pro řešení nepříznivé sociální situace osoby pro cílovou skupinu osoby se zdravotním postižením**

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením	
TERÉNNÍ	Pečovatelská služba
	Osobní asistence
	Odlehčovací služba
	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
	Sociální rehabilitace
	Průvodcovské a předčitatelské služby
	Tlumočnické služby
	Podpora samostatného bydlení
AMBULANTNÍ	Centra denních služeb
	Denní stacionáře
	Sociální rehabilitace
	Sociálně aktivizační služby pro seniory
	Odborné sociální poradenství
	Sociálně terapeutické dílny
POBYTOVÉ	Domovy pro seniory
	Domovy se zvláštním režimem
	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče
	Odlehčovací služba
	Chráněné bydlení
	Sociální rehabilitace

### 3.1.4 Vyhodnocení nepříznivé sociální situace

---

#### **Řešení za pomoci přirozených zdrojů a veřejných služeb**

Na základě zjištěných potřeb a přehledu potřebné podpory v průběhu dne a týdne je třeba v první řadě posoudit, zda nelze situaci osoby řešit jiným způsobem než poskytnutím odborných sociálních služeb. Pokud ze zjišťování potřeb a přehledu potřebné podpory v průběhu dne vzejde, že existují jiné zdroje, je třeba s osobou ověřit, zda při jejich zajištění bude potřebovat podporu sociálního pracovníka obce.

#### **Řešení s pomocí sociálních služeb terénního a ambulantního charakteru**

V případě, kdy je ze zjištění patrné, že osoba bude potřebovat podporu sociální služby, je vždy s ohledem na § 38 zákona o sociálních službách nutné zvažovat nejprve možnost řešení situace osoby s využitím terénních a ambulantních služeb, tzn. poskytování služeb v co nejméně omezujícím prostředí.

V případě, že je ze zjištění patrné, že osoba bude potřebovat podporu terénní či ambulantní sociální služby, popř. jejich kombinace, je vhodné ověřit, zda je toto řešení pro osobu finančně přijatelné.

#### **Finanční náročnost čerpání služeb**

Finanční závazek může být překážkou setrvání osoby v domácím prostředí, pokud se rozsah potřebné podpory ukáže jako vysoký vzhledem k příjmu osoby, jeho finančním možnostem, popř. ochotě rodiny či blízkých osob se na péči finančně podílet.

Pokud bude poskytována pečovatelská služba v rozsahu, viz Příklad osoba č. 1, 75 min. denně v pracovních dnech (počítáno 21 pracovních dní za měsíc), při maximální úhradě za pečovatelskou službu ve výši 130 Kč/hodinu, bude výpočet následovný:

$$162,50 \text{ Kč} \times 21 \text{ dní} = 3412 \text{ Kč za jeden kalendářní měsíc.}$$

Zajištění oběda v pracovních dnech (69 Kč x 21 dní) vyjde na 1449 Kč.

Součástí vyhodnocení nepříznivé sociální situace musí vždy být i zhodnocení finanční náročnosti ve vztahu k příjmu osoby a k dalším nezbytným výdajům na zajištění života dané osoby. Přičemž sociální pracovník seznámí osobu s nároky a nechá na jejím zvážení, zda si sama nebo s podporou blízkých posoudí sdělené informace, či zda bude chtít využít podpory sociálního pracovníka při posouzení možnosti využití služby ve vztahu k finanční náročnosti čerpání služby, ostatním výdajům a příjmům osoby. (Zde vycházíme ze skutečnosti, že osobě sociální pracovník v průběhu zjišťování potřeb poskytl informace a projednal případnou podporu při uplatňování nároku na sociální dávky včetně příspěvku na péči).

*Pozn.: Průměrný důchod v ČR dle Průměrné výše důchodů podle krajů v roce 2015, Český statistický úřad, činí 10 994 Kč.*

### **Řešení s pomocí pobytových služeb**

Při hledání řešení nepříznivé situace je třeba, aby měl sociální pracovník na paměti, že pobytové služby sociální péče jsou odborné služby, které poskytují péči 24 hodin denně a které, kromě sociální služby, nabízejí ve většině zařízení i odborné služby zdravotní. Z charakteru služby tedy vyplývá její poslání – poskytovat péči těm osobám s vysokou mírou závislosti na pomoci druhé osoby, jejichž stav vylučuje setrvání v přirozeném prostředí (viz § 38) a které využijí nepřetržitý provoz služby.

### 3.1.5 Příklad osoba č. 1

**Tabulka č. 6 - Záznam zjištěných potřeb u osoby č. 1**

Poznámka: žlutě podbarvené oblasti jsou zdůrazněné potřeby

Oblast potřeb		Intenzita podpory	Frekvence (den, čas)	Popis podpory + zdroj
1. Osobní hygiena	Denní hygiena			Osoba potřebuje pomoc s ranní hygienou, sama nedojde do koupelny, protože je zde bariéra a ona chodí s chodítkem, myje se u umyvadla sama, pokud sedí na židli, potřebuje vymáčknout pastu na zubní kartáček, učesat vlasy, jinak ranní hygienu provádí sama, je třeba jí poté pomoci vstát a doprovodit zpět do pokoje, do křesla.
	Mytí a koupání			Osoba se sprchuje ve sprchovém koutu, který je vyvýšený cca 10 cm. V koupelně na židli se O. svlékne, potřebuje přetáhnout triko přes hlavu a stáhnout kalhoty a spodní prádlo. O. potřebuje pomoci vstát ze židle a vstoupit do sprchového koutu, kde si sedne na židličku. Sama si nařídí vodu a vysprchuje se. Potřebuje pomoci opět vstát ze židličky a vystoupit ze sprchového koutu, vysušit záda a nohy.
	Výkon fyziologické potřeby			Osoba s chodítkem dojde na záchod, kde má madlo. Při vstávání je třeba ji pomoci – podepřít paži.
2. Zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	Oblékání			Osoba potřebuje pomoc při oblékání a svlékání – sama si oblékne halenku, ale pokud má triko nebo svetr,

Oblast potřeb		Intenzita podpory	Frekvence (den, čas)	Popis podpory + zdroj
				potřebuje pomoc s přetažením přes hlavu. Dále potřebuje pomoc s navléknutím kalhot a event. zašněrováním bot – neohne se k nohám.
3. Samostatný pohyb	Změna polohy			Při vstávání ze sedu potřebuje podporu – podepřením paže.
	Manipulace s předměty			Osoba je schopná manipulovat s drobnými předměty, které má na dosah, k přenášení věcí potřebuje pomoc – drží se při chůzi chodítka.
	Pohyb ve vlastním prostoru			Osoba se po bytě pohybuje s chodítkem bez pomoci, ale s dohledem. Podporu potřebuje při zvládnutí bariéry – viz koupel.
	Pohyb mimo domácnost/ zařízení			Mimo domov potřebuje osoba invalidní vozík a pomoc druhé osoby, která ji veze.
4. Zajištění stravování	Příprava (zajištění) stravy			Osoba potřebuje pomoc – nakoupení potravin a přípravu nebo dovoz stravy. Osoba potřebuje připravit jídlo na stůl, sama si snídani, oběd, večeři nakrájí, namaže pečivo.
	Příjem stravy			Osoba jí sama.
5. Péče o domácnost	Udržování domácnosti / Úklid a údržba vlastního prostoru			Osoba je schopná utřít povrch stolu, srovnat si věci na stolku u postele, další úklid a údržbu domácnosti (mytí nádobí, podlah atd.) musí zajistit druhá osoba.

Oblast potřeb		Intenzita podpory	Frekvence (den, čas)	Popis podpory + zdroj
	Péče o oblečení, boty			Osoba potřebuje zajistit péči o oblečení a boty druhou osobou, sama rozhodne, jak a co je třeba vyprat, vyčistit.
	Udržování tepelného komfortu, obsluha spotřebičů			Osoba je schopná si regulovat ústřední topení, spotřebiče (např. sporák, varnou konvici) je schopná zapnout, ale vzhledem k nestabilní chůzi, není schopná dalších úkonů spojených s využitím spotřebičů.
	Nakládání s odpady			Osoba je schopná drobný odpad uložit do odpadkového koše, pokud ho má blízko postele, křesla, není schopná odpad vynést.
6. Zajištění kontaktu se společenským prostředím	Společenské kontakty (navazování a udržování společenských vztahů)			Osoba si vzhledem ke zdravotním potížím a omezením v pohybu nepřeje vycházet mimo domov, ale udržuje společenské kontakty, přijímá návštěvy doma – má k dispozici telefon a sama je schopná ho používat.
	Orientace			Osoba je orientovaná, v této oblasti nepotřebuje podporu.
	Komunikace			Osoba nepotřebuje podporu v komunikaci.
	Využívání běžných veřejných služeb			Osoba potřebuje podporu při využívání veřejných služeb – nákupy, vyřizování na úřadech, poště.
7. Seberealizace	Vzdělávání			



Oblast potřeb		Intenzita podpory	Frekvence (den, čas)	Popis podpory + zdroj
	Pracovní uplatnění, vzdělávání			
	Oblíbené činnosti			Osoba je schopná ovládat televizi, rádio.
8. Péče o zdraví a bezpečí	Zajištění bezpečí (přivolání pomoci, prevence pádu atd.) / Zdravotní prevence			Osoba je schopná přivolat pomoc – má u postele zvonek, kterým v případě potřeby přivolá pečující osobu. Pro prevenci pádu potřebuje pomoc druhé osoby – odstranění všech předmětů, které by mohly zvýšit riziko pádu, z prostoru, ve kterém se pohybuje (např. odstranění předložek, odstranění prahů, zabezpečení před pádem z postele).
	Zdraví (užití léků, návštěva lékaře atd.)			K návštěvě lékaře potřebuje osoba pomoc – zajištění odvozu, pomoc při nastoupení do auta, vystoupení z auta. Potřebuje se opírat o pečující osobu, pokud nemůže využít chodítko.
	Zdravá výživa			
9. Uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí	Hospodaření s finančními prostředky			Osoba je schopná rozhodovat o hospodaření se svými financemi, potřebuje podporu při vyřizování plateb na poště, na úřadech.
	Řešení dluhů, exekuce			
	Uzavírání smluv			

Oblast potřeb		Intenzita podpory	Frekvence (den, čas)	Popis podpory + zdroj
	Nakládání s majetkem (převedení, pronájem, darování majetku atd.)			
	Využití sociálních dávek a jiných výhod			Osoba potřebuje pomoc při podání žádosti o zvýšení příspěvku na péči.
	Základní osobní doklady (občanský průkaz, průkaz zdravotní pojišťovny atd.)			
	Účast na veřejném životě (účast na volbách, jednání zastupitelstva atd.)			
	Ochrana práv			
10. Podpora rodičovských kompetencí	Péče o děti			

**Tabulka č. 7 - Příklad osoba č. 1 - Přehled potřebné podpory v průběhu týdne**

	Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek	Sobota	Neděle	Svátek
Ráno (6 – 9)	7:00 – 7:45 1, 2, 3, 4	7:00 – 7:45 1, 2, 3, 4	7:00 – 7:45 1, 2, 3, 4	7:00 – 7:45 1, 2, 3, 4	7:00 – 7:45 1, 2, 3, 4	7:00 – 7:45 1, 2, 3, 4	7:00 – 7:45 1, 2, 3, 4	7:00 – 7:45 1, 2, 3, 4
Dopoledne (9 – 11:30)								
Poledne (11:30 – 14)	12:30 – 13:00 1,4,5	12:30 – 13:00 1,4,5	12:30 – 13:00 1,4,5	12:30 – 13:00 1,4,5	12:30 – 13:00 1,4,5	12:30 – 13:00 1,4,5	12:30 – 13:00 1,4,5	12:30 – 13:00 1,4,5
Odpoledne (14 – 17)								
Podvečer (17 – 19)	18:00 – 18:30 1, 4	17:30 – 18:30 1,4,6	18:00 – 18:30 1, 4	18:00 – 18:30 1, 4	17:00 – 18:30 1,4, 6	18:00 – 18:30 1, 4	18:00 – 18:30 1, 4	18:00 – 18:30 1, 4
Večer (19 – 22)	20:00 – 20.30 1,2,3,8	20:00 – 20.30 1,2,3,8	20:00 – 20.30 1,2,3,8	20:00 – 20.30 1,2,3,8	20:00 – 20.30 1,2,3,8	20:00 – 20.30 1,2,3,8	20:00 – 20.30 1,2,3,8	20:00 – 20.30 1,2,3,8
Noc (22 – 6)								

Pozn.: červeně je zapsána péče, kterou se při zjišťování potřeb rozhodla zajistit pečující osoba.

### **3.2. Postup vyhodnocení nepříznivé sociální situace osob, které jsou ohroženy sociálním vyloučením pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby ve vztahu k sociálním službám azylové domy a domy na půl cesty.**

---

S ohledem na povinnosti obce naplňované především skrze osobu sociálního pracovníka obce a zakotvené v § 92 – 94 zákona o sociálních službách je nezbytnou činností a dovedností sociálního pracovníka schopnost vyhodnocovat nepříznivou sociální situaci těchto osob a dále znalost jednotlivých druhů sociálních služeb a jejich role v síti služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením dle § 53 zákona o sociálních službách.

Jedná se především o povinnosti podílet se na:

- řešení situace osoby v ohrožení života a zdraví, které nejsou poskytovány sociální služby,
- řešení situace osoby ohrožené sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu,
- řešení situace osob, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby,
- řešení situace osob, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností,
- řešení situace osoby propouštěné ze zdravotnického zařízení,
- řešení nepříznivé sociální situace osob na území obce,
- koordinaci sociálních služeb na území obce, popř. obce s rozšířenou působností.

Zajištění uvedených činností sociálním pracovníkem obce spočívá především ve schopnosti vyhodnotit nepříznivou sociální situaci osoby, poskytnout sociální poradenství, popř. zprostředkovat poskytnutí sociální služby, resp. výkonu přímé sociální práce. Cílem této metodiky je provést sociálního pracovníka procesem vyhodnocování nepříznivé sociální situace.

#### **3.2.1 Rozkrytí nepříznivé sociální situace v návaznosti na situace definované v § 53 zákona o sociálních službách**

---

Při zjišťování nepříznivé sociální situace osoby, které hrozí sociální vyloučení, sociální pracovník nejprve zjišťuje:

- zda osoba nebo na ní závislé osoby nejsou aktuálně ohroženy (potřebují zajistit bezpečí),
- zda je na osobě závislé dítě a zda jsou zajištěny jeho potřeby.

V těchto případech jedná dle metodiky pro krizové situace a kontaktuje spolupracující subjekty – Policii ČR, OSPOD, sociální služby (intervenční centrum, krizové centrum).

Pokud dojde k vyloučení akutního ohrožení osoby, je teprve možné přistoupit k mapování nepříznivé sociální situace osoby dle uvedeného postupu.

K posouzení nepříznivé sociální situace a navržení vhodného řešení nestačí fakt, že osoba obecně vyhovuje definici uvedené v § 3 zákona o sociálních službách (tj. krizová sociální situace, životní

návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností atd.). Je třeba **zjistit potřeby osoby a existující zdroje pomoci**.

Jedná se o časově náročný proces, jelikož je třeba s uživatelem projít jeho běžný život a zjistit, v jakých oblastech potřebuje podporu. V praxi jsou sociální pracovníci často pod časovým tlakem a může docházet k tomu, že vycházejí při zjišťování nepříznivé sociální situace osoby z její aktivity, z toho, co jim sama sdělí.

S touto praxí je však spojeno riziko, že osoba nezmíní v rozhovoru se sociálním pracovníkem důležité skutečnosti, které jsou významné z hlediska řešení nepříznivé sociální situace. Tyto skutečnosti mohou blokovat možnosti řešení nepříznivé sociální situace či vést k prohloubení problému (např. závislost na návykových látkách) nebo vést k návratu do nepříznivé sociální situace (např. neřešené dluhy).

Při zjišťování potřeb osoby sociální pracovník nezůstává jen u tzv. zakázky, tj. nezjišťuje jen to, co označí osoba za důležité, ale ptá se i na ty oblasti, které osoba nezmíní – např. rodič dítěte mluví o potřebě ubytování, ale nezmíní zdravotní stav dítěte, které potřebuje akutně zdravotní péči, osoba, která žádá o pomoc s poskytnutím ubytování v azylovém domě, neuvede svou závislost na alkoholu nebo jiných omamných látkách, která je pro přijetí do tohoto zařízení kontraindikací. Osoba, která pečuje o předškolní dítě, nevyřeší svou nepříznivou sociální situaci spočívající ve ztrátě bydlení a dluzích, pokud nebude schopná umístit dítě do předškolního zařízení a nastoupit do zaměstnání.

Rozkrytí nepříznivé sociální situace v jejím plném rozsahu klade velké nároky na sociálního pracovníka, ale je jedinou zárukou řešení situace dané osoby. Jako pomůcku pro zjišťování potřeb je možné využít následující Přehled oblastí potřeb běžného života.

**Tabulka č. 8 - Přehled oblastí potřeb běžného života ve vztahu k ohrožení sociálním vyloučením osob dle § 53 zákona o sociálních službách**

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
1. Základní stabilizace	Ubytování	Osoba má kde přespát a kde uložit své osobní věci.	Osoba v nepříznivé sociální situaci přijímá pomoc, která je podmíněna ochotou řešit nepříznivou sociální situaci.
	Hygiena	Osoba má možnost provést hygienu.	
	Materiální pomoc	Osoba má k dispozici základní roční době odpovídající ošacení a potraviny.	
	Stravování	Osoba má možnost provést základní zdravotní úkon/ošetření.	
	Bezpečí	Osoba má možnost si připravit stravu a skladovat potraviny.	
	Základní informace, možnost poradit se	Osoba má k dispozici základní informace pro řešení své nepříznivé sociální situace, má možnost se poradit. Osoba se necítí ohrožena jednáním jiné osoby.	
2. Základní doklady	Identifikační doklady	Osoba má informace a potřebnou podporu při zajištění základních dokladů.	Doložení totožnosti je předpokladem pro možnost čerpat sociální dávky, zdravotní péči, získat pracovní uplatnění, bydlení, řešení dluhů, vztahů atd.
	Ostatní osobní doklady		
	Doklady – oblast rodinného práva, zákona o SPOD		
3. Hmotné zabezpečení	Hospodaření s finančními prostředky	Osoba má informace a potřebnou podporu k hospodaření a bezpečnému nakládání	Osoba je materiálně a ekonomicky (finančně)

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
	Řešení dluhové problematiky	s finančními prostředky, identifikaci a řešení dluhové problematiky.  Osoba má informace a potřebnou podporu pro získání nárokových i nenárokových sociálních dávek, uplatnění nároku na důchod (starobní, invalidní atd.).	stabilizovaná.  Ekonomická stabilizace je předpokladem řešení nepříznivé sociální situace a prevencí relapsu.
	Využití sociálních dávek		
	Uplatnění práva na hmotné zabezpečení (důchody)		
4. Předcházení rizikovému chování a jeho řešení	Předcházení/řešení závislosti na návykových látkách nebo automatech	Osoba je seznámena se znaky rizikového chování směřovaného na osobu a vlastního rizikového jednání včetně jeho důsledků a možných strategií jednání.	Zvládnutí závislosti je nezbytnou podmínkou úspěšného řešení nepříznivé sociální situace.  Zdravý vývoj osobnosti je předpokladem pro prevenci vzniku nepříznivé sociální situace, anebo její úspěšné zvládnutí.
	Rozpoznání rizikového chování směřovaného na osobu		
	Znalost důsledků rizikového chování		
5. Bydlení	Hledání bydlení nebo ubytování	Osoba má příležitost a potřebnou podporu při hledání bydlení, uzavření smluvního vztahu a udržení bydlení.	Osoba má přístřeší.  Získání přístřeší je předpokladem návratu do sociální sítě bez závislosti na sociální službě.
	Udržení bydlení		
6. Zdraví a bezpečí	Základní zdravotní péče	Osoba má možnost čerpat zdravotní péči.  Osoba má příležitost a	Osoba zná svůj zdravotní stav a umí s ním

Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
	Udržování uspokojivého zdravotního stavu a předcházení rizikům spojeným se zhoršeným zdravotním stavem	podporu při dodržování léčebného režimu.  Osoba má informace o důsledcích rizikového chování na zdraví a podporu při jejich řešení.	zacházet.  Znalost zdravotního stavu a opatření, která vyžaduje, je podmínkou pro prevenci šíření infekčních chorob.  Dále je tato znalost předpokladem pro udržení pracovních schopností jako prevence relapsu.
	Řešení infekčních onemocnění		
	Prevence onemocnění spojených s rizikovým způsobem života		
7. Posilování rodičovských kompetencí	Péče o děti	Osoba má příležitost, informace a podporu pro zajištění péče o dítě, jeho podpory při plnění školních dovedností, vytváření funkčních sociálních vazeb s vrstevníky, udržení uspokojivého zdravotního stavu dítěte včetně odpovídající péče v případě jeho onemocnění či postižení.	Rodič zvládá péči o děti ve všech oblastech.
	Opatření pro zajištění zdraví a bezpečnosti dětí		
8. Vzdělávání	Příprava na zařazení se na trh práce	Osoba má příležitost a podporu při získání kvalifikace.	Osoba má kvalifikaci a může se ucházet o pracovní uplatnění.
9. Pracovní uplatnění	Zařazení se a udržení se na trhu práce	Osoba má příležitost a podporu při hledání, získávání a udržení pracovního uplatnění.	Osoba má pracovní uplatnění.  Získání a udržení si pravidelného zaměstnání je předpokladem



Oblast potřeb		Ověření zajištění potřeb v dané oblasti	Získané kompetence
			řešení nepříznivé sociální situace a prevencí relapsu.
10. Kontakt se společenským prostředím	Vytváření funkčních sociálních vazeb s rodinou	Osoba má podporu v porozumění a navazování funkčních kontaktů s vrstevníky, udržování kontaktů s rodinou a budování partnerských vztahů.  Osoba má informace a podporu při získání náhledu na svá osobnostní práva, své povinnosti v běžném životě.	Osoba je v kontaktu se společenským prostředím, které nepodporuje návrat do původní nepříznivé sociální situace.  Kontakt se společenským prostředím, které nepodporuje návrat do původní nepříznivé sociální situace, je předpokladem pro prevenci relapsu.
	Vytváření funkčních sociálních vazeb s vrstevníky		
	Vytváření funkčních partnerských vztahů		
	Práva a povinnosti v běžném životě		

### 3.2.2 Postup při zjišťování potřeb

---

#### Využívání přehledu oblastí potřeb jako návodu pro zjišťování potřeb

Jednání s osobou v nepříznivé sociální situaci bývá pro sociálního pracovníka náročné. Je obtížné udržet jednání v časových i obsahových mezích. Osoba navíc není vždy motivovaná sociálnímu pracovníkovi sdělovat skutečnosti k vytvoření potřebného obrazu o nepříznivé sociální situaci. Proto je pro sociálního pracovníka výhodné mít k dispozici pomůcku, aby výsledný záznam z jednání neobsahoval jen obecnou charakteristiku situace osoby, ale i konkrétní údaje, které bude potřebovat k hledání vhodného řešení.

Využívání pomůcky přispěje k tomu, že sociální pracovník:

- udrží strukturu jednání a směřuje rozhovor s osobou k získání nezbytných informací,
- získá podrobný obraz o potřebách osoby,
- získá důkaz o tom, že osoba je skutečně v nepříznivé sociální situaci, kterou je třeba řešit,
- je připraven osobě zobrazit přehled kroků, které bude třeba učinit k řešení nepříznivé sociální situace, resp. k vytvoření podmínek pro řešení nepříznivé sociální situace (Pokud osoba nemá zajištěny základní životní podmínky ubytování, stravu, hygienu atd., nemá obvykle kapacitu pro řešení své nepříznivé sociální situace.).

**Sociální pracovník zjišťuje potřebu podpory zájemce ve všech oblastech běžného života, nespolehá pouze na sdělení zájemce, co by od služby potřeboval, ale nabízí podporu ve všech oblastech běžného života.**

Sociální pracovník neklade pouze otevřené otázky typu „Co si přejete?“, „Jakou podporu potřebujete?“, ale sám se doptává na to, jak osoba dané oblasti zvládá, jak je řeší, a/nebo **nabízí aktivně** podporu ve všech oblastech běžného života.

Sociální pracovník prochází všechny oblasti běžného života s cílem zjistit, zda osoba v této oblasti potřebuje podporu. Osoba v rámci prvního rozhovoru nemusí být ochotna o všech svých potřebách mluvit, někdy je nemusí nahlížet. Sociální pracovník v případě, že se domnívá, že v budoucnu bude třeba se k dané oblasti vrátit, tuto skutečnost poznamená, např. osoba kontaktuje sociálního pracovníka z důvodu nalezení ubytování, ale z rozhovoru vyplynulo, že osoba nemá zaměstnání, vyřešeny právní vztahy s partnerkou a dětmi.

Sociální pracovník zjišťuje, které činnosti zájemce není schopen zcela nebo z části provést sám, při kterých potřebuje pomoc a v jakém rozsahu a kdo mu dosud pomáhal. Sociální pracovník zjištění zaznamenává a současně navrhuje možná řešení (základní sociální poradenství viz níže), doptává se na témata, která uživatel nezmínil.

**Sociální pracovník zjišťuje v návaznosti na zjištěnou podporu v dané oblasti běžného života dostupnou podporu zájemce v jeho přirozeném prostředí (pomoc rodiny a blízkých, zdroje v komunitě, veřejné služby atd.).**

Sociální pracovník zjišťuje nepříznivou sociální situaci osoby v celém rozsahu, tzn. kromě potřeby podpory zjišťuje i existující zdroje pro řešení jeho nepříznivé sociální situace s ohledem na podporu samostatnosti a na sociální začlenění osoby.

Zjišťuje, zda a v jakém rozsahu by mohla osoba využít k řešení své situace především tyto možnosti:

- zda by nepříznivou sociální situaci osoby mohlo řešit také získání bytu zvláštního určení obce nebo jiná forma bydlení či ubytování,
- zda a v jakém rozsahu lze k podpoře osoby využít běžných veřejných služeb,
- pomoc z přirozených zdrojů - zda a jak mu mohou pomoci:
  - jeho blízcí, přátelé, pokud se jedná o funkční vztahy,
  - sousedi či lidé z blízkého okolí, pokud se jedná o funkční vztahy,
  - společenství, sdružení, kluby atd.,
- zda a v jakém rozsahu je možné využít terénních a ambulantních sociálních služeb,
- zda a v jakém rozsahu má osoba nárok na dávky nebo může požádat o dávky nenárokové.

### 3.2.3 Záznam ze zjišťování potřeb

---

Pro záznam zjištěné potřebné podpory je možné využít Tabulku č. 9 pro záznam zjištěných potřeb. Jedná se o tabulku, ve které jsou uvedeny potřeby běžného života a je do ní možné provést záznam z jednání.

Oddíl Základní stabilizace obsahuje potřeby, jejichž uspokojení umožní osobě řešit nepříznivou sociální situaci. Zjištění potřeby podpory v těchto oblastech je základním krokem. V případě, že je jednání vedeno s rodičem s dětmi, jsou zjišťovány i potřeby ve vztahu k dětem.

Jak již bylo zmíněno, osoba v rozhovoru není vždy ochotna nebo schopna sdělit, vyjádřit se a poskytnout informace ke všem oblastem potřeb. S ohledem na navázání důvěry sociální pracovník může pouze nabízet podporu v jednotlivých oblastech, je pak na osobě, zda se k jednotlivým oblastem vyjádří.

Pokud osoba požádala/souhlasí s poskytnutím podpory v dané oblasti, uvede to sociální pracovník do záznamu a popíše potřeby v dané oblasti. Pokud dojde zároveň ke sjednání prvního kroku směřujícího k řešení situace, uvede to sociální pracovník do sloupce Dojednané kroky podpory k dané oblasti potřeb.

V průběhu jednání může sociální pracovník pozorováním či na základě informací, které osoba v průběhu jednání zmínila, dojít k přesvědčení, že k řešení nepříznivé sociální situace bude zapotřebí podpory ještě v některé z dalších oblastí. Tuto skutečnost sociální pracovník zaznamená do sloupce Záznam k oblasti, ke které bude vhodné se při řešení NSS vrátit.

Pokud může osoba v daných oblastech získat podporu z přirozených zdrojů nebo veřejné služby, uvede to sociální pracovník do kolonky, např. ubytování u blízké osoby, školka.

Záznam o zjištěných nenaplněných potřebách osoby je podstatnou částí obrazu její nepříznivé sociální situace.

**Tabulka č. 9 pro záznam zjištěných potřeb v návaznosti na § 53 zákona o sociálních službách**

Oblast potřeb		Popis potřeb v oblasti, ve které osoba vyjádřila žádost o podporu	Dojednané kroky podpory	Záznam k oblasti, ke které bude vhodné se při řešení NNS vrátit
1. Základní stabilizace	Ubytování			
	Hygiena			
	Materiální pomoc			
	Stravování			
	Bezpečí			
	Základní informace, možnost poradit se			
2. Základní doklady	Identifikační doklady			
	Ostatní osobní doklady			
	Doklady – oblast rodinného práva, zákona o SPOD			
3. Hmotné zabezpečení	Hospodaření s finančními prostředky			
	Řešení dluhové problematiky			
	Využití sociálních dávek			
	Uplatnění práva na hmotné zabezpečení (důchody)			
4. Předcházení rizikovému chování a jeho řešení	Předcházení/řešení závislosti na návykových látkách nebo automatech			

Oblast potřeb		Popis potřeb v oblasti, ve které osoba vyjádřila žádost o podporu	Dojednané kroky podpory	Záznam k oblasti, ke které bude vhodné se při řešení NNS vrátit
	Rozpoznání rizikového chování směřovaného na osobu			
	Znalost důsledků rizikového chování			
5. Bydlení	Hledání bydlení nebo ubytování			
	Udržení bydlení			
6. Zdraví a bezpečí	Základní zdravotní péče			
	Udržování uspokojivého zdravotního stavu a předcházení rizikům spojeným se zhoršeným zdravotním stavem			
	Řešení infekčních onemocnění			
	Prevence onemocnění spojených s rizikovým způsobem života			
7. Posilování rodičovských kompetencí	Péče o děti			
	Opatření pro zajištění zdraví a bezpečnosti dětí			
8. Vzdělávání	Příprava na zařazení se na trh práce			
9. Pracovní uplatnění	Zařazení se a udržení se na trhu práce			

Oblast potřeb		Popis potřeb v oblasti, ve které osoba vyjádřila žádost o podporu	Dojednané kroky podpory	Záznam k oblasti, ke které bude vhodné se při řešení NNS vrátit
10. Kontakt se společenským prostředím	Vytváření funkčních sociálních vazeb s rodinou			
	Vytváření funkčních sociálních vazeb s vrstevníky			
	Vytváření funkčních partnerských vztahů			
	Práva a povinnosti v běžném životě			

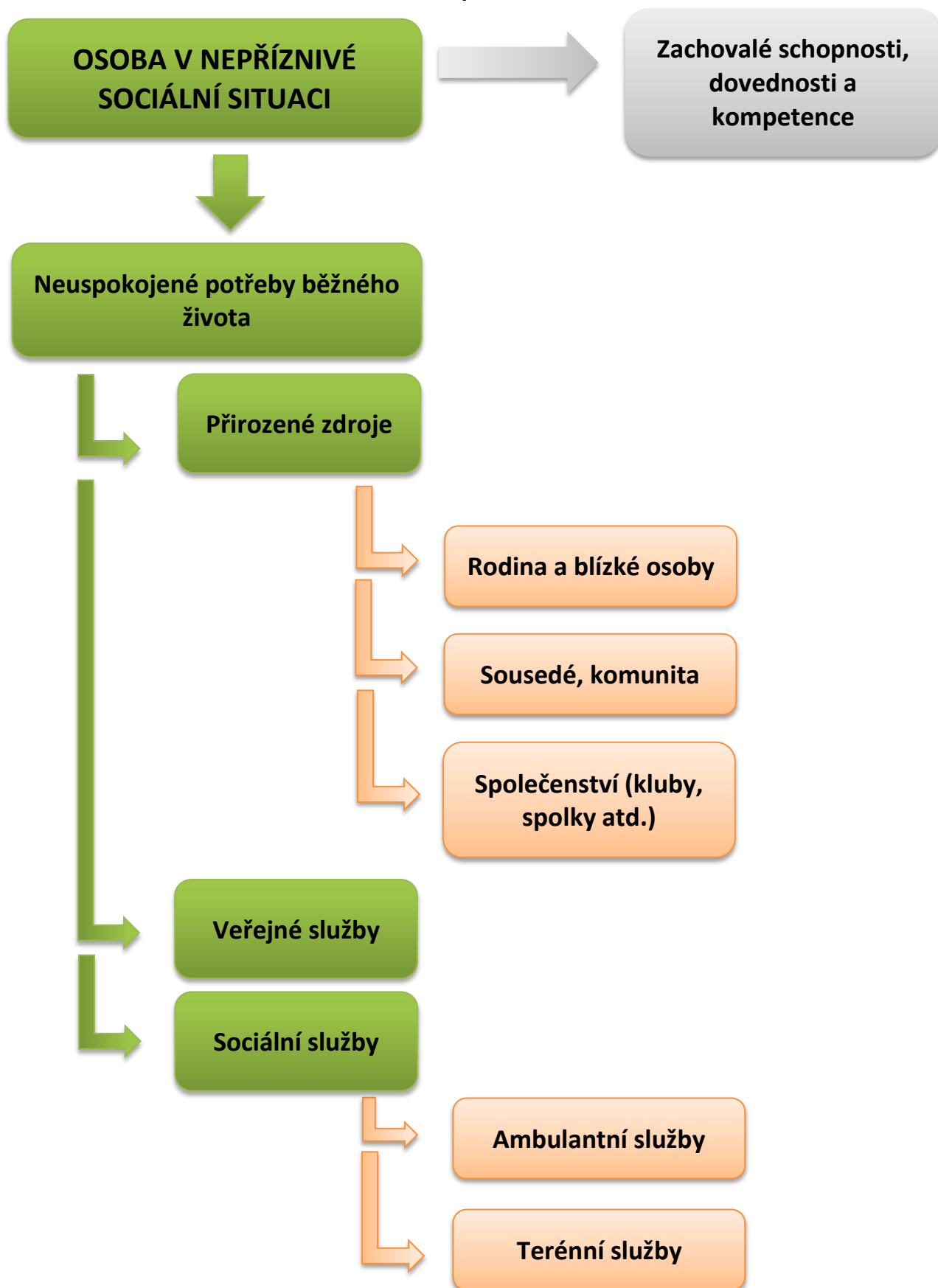
Tento ucelený pohled na situaci osoby umožní sociálnímu pracovníkovi lépe nahlédnout na danou situaci a poskytnout kvalitní sociální poradenství včetně vhodné podpory pomocí sociálních služeb.

**Zdroje řešení nepříznivé sociální situace**

Situaci je třeba vždy zkoumat v kontextu zdrojů, ať už vlastních zdrojů osoby, nebo komunity, veřejných služeb, sociálních dávek atd.

Schéma č. 2 – osoba v nepříznivé sociální situaci a zdroje řešení

Osoba v nepříznivé situaci





## Přirozené zdroje

Sociální pracovník v průběhu rozkrývání nepříznivé sociální situace zjišťuje možnosti a zdroje osoby. V případě osob ohrožených sociálním vyloučením dle § 53 zákona o sociálních službách je třeba při hledání přirozených zdrojů osoby zvažovat, zda jejich využití povede v dlouhodobém výhledu k řešení nepříznivé sociální situace, např. dočasné ubytování u bývalého partnera se závislostí.

K podpoře navázání funkčních vazeb je možné využít například místních sdružení či mateřských center.

## Veřejné služby

Sociální pracovník v průběhu rozkrývání nepříznivé sociální situace zjišťuje možnosti využití běžných veřejných a dostupných služeb, např.:

- Úřady práce (registrace nezaměstnaných, sociální dávky, dávky hmotné nouze, nabídka pracovních míst)
- Organizace specializované na hledání zaměstnání (např. Jobs.cz, Práce.cz)
- Veřejné knihovny (možnost využití internetu zdarma nebo za minimální úhradu)
- Ubytovací zařízení (ubytovny)
- Byty zvláštního určení obce
- Advokátní kanceláře (bezplatné právní poradenství).

**Tabulka č. 10 – Přehled sociálních služeb pro řešení nepříznivé sociální situace osoby**

Sociální služby ve vztahu k § 53 zákona o sociálních službách	
TERÉNNÍ	Terénní programy
	Intervenční centra
	Kontaktní centra
	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
	Služby následné péče
AMBULANTNÍ	Nízkoprahová denní centra
	Intervenční centra
	Kontaktní centra
	Služby následné péče
	Odborné sociální poradenství
POBYTOVÉ	Azylové domy
	Domy na půl cesty
	Krizová pomoc
	Noclehárny
	Služby následné péče

### 3.2.4 Vyhodnocení nepříznivé sociální situace

---

#### **Řešení za pomoci přirozených zdrojů a veřejných služeb**

Na základě zjištěných potřeb a přehledu potřebné podpory v průběhu dne a týdne je třeba v první řadě posoudit, zda nelze situaci osoby řešit jiným způsobem než poskytnutím odborných sociálních služeb. Pokud ze zjišťování potřeb a přehledu potřebné podpory v průběhu dne vzejde, že existují jiné zdroje, je třeba s osobou ověřit, zda při jejich zajištění bude potřebovat podporu sociálního pracovníka obce.

#### **Řešení s pomocí sociálních služeb terénního a ambulantního charakteru**

V případě, kdy je ze zjištění patrné, že osoba bude potřebovat podporu sociální služby, je vždy s ohledem na podporu sociálního začlenění třeba zvažovat nejprve možnost řešení situace osoby s využitím terénních a ambulantních služeb, např. terénní programy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi atd.

Při řešení situace osob ohrožených sociálním vyloučením z důvodů uvedených v § 53 zákona o sociálních službách je velmi důležitá spolupráce různých subjektů, které mohou přispět k řešení situace osoby – orgánu sociálně právní ochrany dětí, škola, Policie ČR, úřad práce, obec, sociální služby atd.

#### **Řešení s pomocí pobytových služeb**

Pokud osoba potřebuje především, nebo výhradně pouze ubytování, je zřejmé, že služba zastupuje jen finančně dostupné bydlení. Většinu činností uvedených v tabulce č. 8 je schopen podpořit i jiný subjekt – terénní a ambulantní služba sociální prevence, např. sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, nízkoprahové denní centrum, občanská poradna, pracovníci orgánu sociálně právní ochrany dětí, úřad práce. Pobytová služba tak může být, pokud nevytváří dostatečný tlak na aktivitu osoby, demotivující – osoba si zvyká na stálou přítomnost pracovníků, často na ně přesouvá své kompetence, pokud je zřejmé, že nezíská od obce finančně dostupné bydlení, spoléhá se na další sociální službu – mnozí rodiče s dětmi se tak stávají tzv. azylovými turisty. Mízí účel služeb sociální prevence – podpořit osoby ohrožené sociálním vyloučením v tom, aby žily běžný život, tj. život, který není zcela závislý na podpoře státu nebo sociálních institucí.

Při nabízení pobytové služby sociální prevence (Azylový dům a dům na půl cesty) musí mít sociální pracovník na zřeteli, že pokud osoba nepotřebuje primárně zajistit bezpečí, čas ke stabilizaci a je schopná postarat se o sebe a dítě, nese pobyt v těchto službách i značná rizika – osoba si zvyká na podporu a kontrolu i v těch oblastech života, kde dosud byla zvyklá jednat samostatně, děti přijímají život v instituci jako běžný, ve většině pobytových služeb není možné poskytování služby všem členům rodiny společně.

# SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

---

ÚZ Úplné znění, 2015: Sociální zabezpečení, nakl. Sagit, ISBN:978-80-7488-095-7

ÚZ Úplné znění, 2016: Sociální zabezpečení, nakl. Sagit, ISBN: 978-80-7488-155-8

## Webové odkazy:

MPSV, 2016: Předpis č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách – Dostupné z [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

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

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

MPSV, 2016: Registr poskytovatelů sociálních služeb – Dostupné z [iregistr.mpsv.cz](http://iregistr.mpsv.cz)

Český statistický úřad: Obyvatelstvo: Dostupné z <https://www.czso.cz>

## Další zdroje MPSV:

Výkaz o sociálních službách MPSV za rok 2014

Dotační řízení 2016 MPSV

## Interní zdroje výzkumu:

Dotazníkové šetření formou online dotazníku

Expertní setkání členů výzkumného týmu

Focus groups

# SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

---

TA ČR = Technologická agentura České republiky  
FG = Focus groups  
MPSV ČR = Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky  
DOZP = domovy pro osoby se zdravotním postižením  
ADJ = azylové domy pro jednotlivce  
ADMD = azylové domy pro matky s dětmi  
DpS/DPS = domovy pro seniory  
ČR = Česká republika  
PC = osobní počítač  
PEG = perkutánní endoskopická gastrostomie  
PnP = příspěvek na péči  
NSS = nepříznivá sociální situace  
LRS Chvaly = Léčebné a rehabilitační středisko Chvaly  
MHMP = Magistrát hlavního města Prahy  
AD = azylový dům  
DPP = dohoda o provedení práce  
DPČ = dohoda o provedení činnosti  
ŽL = živnostenský list  
LDN = léčebna dlouhodobě nemocných  
OSPOD = oddělení sociálně právní ochrany dětí  
SPOD = sociálně právní ochrana dětí  
SAS = sociálně aktivizační služby  
OZP = osoba/y se zdravotním postižením  
Hl./hl. m. = hlavní město  
DPC = domy na půl cesty  
TP = terénní programy  
ORP = obec s rozšířenou působností  
NZDM = nízkoprahová zařízení pro děti a mládež  
SASRD = sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi  
IP = individuální plán  
p. o. = příspěvková organizace  
a. s. = akciová společnost  
ZDVOP = zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc  
DZR = domovy se zvláštním režimem  
ZSS/zss = zákon o sociálních službách  
CHB = chráněné bydlení  
CAN = Camberwelský formulář pro hodnocení potřeb / Camberwelské šetření potřeb  
st. = stupeň  
ORL = otorinolaryngolog  
Sb. = sbírky  
PS = pečovatelská služba  
OA = osobní asistence  
DS = denní stacionáře

---

CDS = centra denních služeb

PSB = podpora samostatného bydlení

TKP = telefonická krizová pomoc

NDC = nízkoprahová denní centra