## 4.2 Požadavky Ústeckého kraje na poskytovatele sociálních služeb v rámci krajské sítě sociálních služeb

V návaznosti na stanovené vize pro jednotlivé cílové skupiny definuje Ústecký kraj požadavky   
na poskytovatele sociálních služeb, které postihují žádoucí procesy a kvalitativní směřování dostupnosti sociálních služeb v rámci sítě sociálních služeb Ústeckého kraje.

### 4.2.1 Obecné požadavky

Pro zadavatele sociálních služeb, Ústecký kraj, který spravuje a financuje Základní síť sociálních služeb, je důležité, aby zajistil odpovídající péči pro lidi v nepříznivé sociální situaci na svém území. Z tohoto důvodu klade na sociální služby zařazené do krajské sítě sociálních služeb své požadavky, které nejsou ničím jiným, než připomenutím některých požadavků vyplývajících ze zákona o sociálních službách:

* Sociální služby jsou poskytovány pouze osobám v nepříznivé sociální situaci, kterou není možné řešit vlastními silami, pomoci veřejně dostupných služeb či jiných přirozených zdrojů.
* Každá sociální služba poskytuje základní sociální poradenství (základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace).
* Sociální pracovník mapuje potřeby zájemců/uživatelů, poskytování sociálních služeb je řízeno potřebami uživatelů.
* Na základě identifikovaných potřeb je formulována zakázka a jsou popsány možné zdroje řešení zjištěných potřeb (které řeší daná služba a které ostatní zdroje – např. rodina, jiná služba, komerční dodavatel).
* Služba spolupracuje se sociálními pracovníky obecních úřadů, se sociálními službami a veřejně dostupnými službami, které mohou přispět k řešení nepříznivé sociální situace zájemce/uživatele.
* Pomoc služby je aktivní, služba podporuje rozvoj samostatnosti, motivuje k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, vede k sociálnímu začleňování.

### 4.2.2 Požadavky na jednotlivé druhy sociálních služeb

Prostředkem pro naplnění vizí, strategických a dílčích cílů jsou zejména jednotlivé druhy[[1]](#footnote-1) sociálních služeb. Cílem Ústeckého kraje je sjednotit požadavky na služby tak, aby naplňovaly své role a účel. Zpřesňování účelu jednotlivých druhů sociálních služeb a způsobu plnění role považuje Ústecký kraj   
za významný proces v rámci plánování efektivní sítě sociálních služeb. Správa Základní sítě sociálních služeb Ústeckého kraje je doplněna kontrolou naplňování očekávané role sociální služby v síti. Ústecký kraj nabízí metodickou podporu (metodická návštěva, metodické setkání služeb), stanovuje harmonogram plnění požadavků v čase.

Požadavky na jednotlivé druhy sociálních služeb jsou tak deklarací toho, co Ústecký kraj od služeb zařazených v krajské síti očekává a co bude vyžadovat. Je si současně vědom, že pro některé poskytovatele to bude znamenat transformaci jejich činnosti, přizpůsobení se požadavkům a nutnost zavedení změn, které nelze vždy uskutečnit ze dne na den.

Vzhledem k tomu, že Ústecký kraj klade důraz na péči v přirozeném prostředí člověka (viz vize   
pro cílové skupiny senioři a osoby se zdravotním postižením), vybral v roce 2019 služby **osobní asistence** a **pečovatelské služby** a stanovil požadavky na tyto služby a současně harmonogram pro celý proces změny:

1. V roce 2019 byly služby osloveny a proškoleny (každá služba 2 dny školení – 1 den pro statutárního zástupce/vedoucího a 1 den pro sociálního pracovníka). Všechny se s požadavky seznámily, obdržely materiály a pomůcku pro vyhodnocení potřeb, současně jim byla nabídnuta metodická podpora přímo ve službě. V prosinci roku 2019 Zastupitelstvo Ústeckého kraje schválilo požadavky na tyto služby   
a také harmonogram plnění.

2. V roce 2020 služby nastavují proces změny, mají možnost metodické konzultace (proběhlo   
24 metodických návštěv), probíhají změny v registraci služeb a současně také kraj přijímá žádosti   
o navýšení personálního zajištění (výjimka z jinak uzavření základní sítě služeb právě pro potřebu změny).

3. V roce 2021 již služby mají nastaven systém fungování tak, aby plnily požadavky, stále probíhají metodické návštěvy na vyžádání, ale již probíhají také kontroly, které nestanovují žádné sankce,   
ale ukládají nápravná opatření.

4. Od 1. 1. 2022 služby osobní asistence a pečovatelská služba plní požadavky Ústeckého kraje, plnění požadavků je součástí kontroly za strany Ústeckého kraje, a to již s postihem. Ústecký kraj kontroluje plnění role služby v síti sociálních služeb a také to, jak služba reaguje na potřeby osob v nepříznivé sociální situaci.

Požadavky na služby osobní asistence a pečovatelská služba jsou uvedeny v příloze tohoto dokumentu: [**Požadavky na poskytovatele sociálních služeb v rámci krajské sítě sociálních služeb Ústeckého kraje.**](#_Přílohy)

Jako metodickou pomůcku pro zjišťování potřeb u zájemců o službu osobní asistence nebo pečovatelskou službu nebo při přehodnocení plánů stávajících uživatelů vytvořil Ústecký kraj [**Regionální karty sociálních služeb Ústeckého kraje**](https://www.kr-ustecky.cz/regionalni-karty-socialnich-sluzeb/ds-100563/p1=204835)**.** Snaha Ústeckého kraje je stav, kdy sociální služby prověřují všechny oblasti potřeb osob, a to z důvodu, aby nenastala nová nebo se neprohloubila stávající nepříznivá sociální situace, která nebyla dosud zjišťována.

U **ostatních druhů sociálních služeb** Ústecký kraj předpokládá, že plní obecné požadavky,   
které stanovuje zákon o sociálních službách. V rámci metodických návštěv a kontrol při realizaci projektů (Podpora sociálních služeb v Ústeckém kraji) odbor sociálních věcí shledal, že mezi službami v kraji je rozdíl, že zdaleka ne všechny si správně vykládají zákonná ustanovení, že není vždy zajištěna stejná podpora osobám v nepříznivé sociální situaci, a že v některých případech nejsou vedeny osoby k samostatnosti a nezávislosti na službách. Rozdílnost mezi některými službami byla deklarována   
i v závěrečné evaluační zprávě projektu POSOSUK 2. Vzhledem k problémům a obyvatelstvu kraje byly určeny další druhy služeb, které projdou procesem od mapování, školení až k nastavení služby. Jde   
o služby prevence: **odborné sociální poradenství, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi   
a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.** Správně nastavená a fungující sociální služba pak bude plnit svou roli v základní síti sociálních služeb a Ústecký kraj, co by objednatel, bude mít jistotu, že finanční prostředky vynakládané na sociální služby jsou použity efektivně.

# Přílohy

**Požadavky na poskytovatele sociálních služeb v rámci krajské sítě sociálních služeb Ústeckého kraje.**

|  |  |
| --- | --- |
| PEČOVATELSKÁ SLUŽBA (PS ) A OSOBNÍ ASISTENCE (OA)  Služby PS a AO zařazené do Základní sítě sociálních služeb Ústeckého kraje splňují od 1. 1. 2022 tyto požadavky: | |
| Požadavek na službu | Důkazy (kritéria) |
| OA a PS je základní sociální službou péče poskytovanou osobám v nepříznivé sociální situaci. Umožňuje svým klientům setrvat v jejich přirozeném prostředí, doplňuje péči neformálních pečujících a podporuje je při pochopení potřeb uživatele. Podporuje uživatele ve využívání běžně dostupných veřejných služeb a udržení běžných vazeb v komunitě. | Popis nepříznivé sociální situace žadatele o službu bývá součástí záznamu ze sociálního šetření nebo záznamu  z úvodního rozhovoru. Nepříznivá sociální situace zájemce  o službu by měla být popsána v kontextu požadavků zákona č. 106/2006 Sb., o sociálních službách (§ 2, § 3). Každý poskytovatel je povinen vést písemné důkazy o tom, že  s žadatelem/uživatelem o jeho nepříznivé sociální situaci jednal, že zjišťoval možnosti řešení situace žadatele jinými prostředky (využití jiných zdrojů), a z jakého důvodu poskytl podporu právě své služby. |
| Poskytovatel nabízí a svou nabídkou oslovuje všechny cílové skupiny uvedené v zákoně  o sociálních službách, které mají sníženou soběstačnost: | Poskytovatel má dle požadavku registrovány všechny cílové skupiny bez věkového omezení, tyto údaje prezentuje  na svých webových stránkách a v propagačních materiálech a v souladu s nimi nabízí a poskytuje registrovanou sociální službu. |
| -     PS z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. |
| -     OA z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. |
| PS je prokazatelně nabízena a následně poskytována dle potřeb v rozsahu 7:00–21:00 hodin včetně víkendů a svátků. | Poskytovatel má požadovanou provozní dobu zaregistrovanou a informuje o ní prostřednictvím svých webových stránek, propagačních materiálů a vnitřních pravidel, se kterými následně zájemce/žadatele o službu seznamuje v rámci sjednávání podmínek o poskytování sociální služby - podle těchto pravidel službu poskytuje.  Ze spisové dokumentace klientů by mělo být zřejmé, že jim byla tato informace poskytnuta a dána tak možnost  si dojednat průběh (tedy i čas) poskytování služby dle svých potřeb, samozřejmě s ohledem na možnosti poskytovatele. |
| OA je prokazatelně nabízena bez časového omezení a následně poskytována dle potřeb uživatelů. |
| Poskytovatel OA a PS informuje veřejnost a zájemce o službu o své činnosti v souladu s Regionální kartou sociálních služeb ÚK v rozsahu oblastí a služeb. | Poskytovatel je schopen prokázat, že informuje zájemce  o službu o své činnosti v souladu s Regionální kartou služeb, ať už informuje prostřednictvím webových stránek nebo  v rámci jednání se zájemcem o službu (vedené záznamy), případně i dále v průběhu poskytování služby - plánování služby, nabízení dalších možností dle aktuálních potřeb klienta (záznamy v IP). |
| Poskytovatel OA a PS nabízí podporu a zjišťuje potřeby osob v rozsahu Regionální karty sociálních služeb ÚK a následně poskytuje základní sociální poradenství a odpovídající podporu doplňující přirozené zdroje a veřejné služby v rozsahu, který vyplynul ze zjišťování potřeb. | Ze spisové dokumentace klienta musí být zřejmé, že byly zjišťovány všechny potřeby v rozsahu Regionální karty sociálních služeb ÚK. U každé potřeby by mělo být popsáno, jakým způsobem je zajištěna (např. klient zvládne sám/rodina/sousedská výpomoc/sociální služba). |
| PS je odborná služba, která se zaměřuje především na přímou práci s uživateli. Svými úkony nenahrazuje činnost jiných v místě dostupných veřejných služeb, které nečerpají veřejnou podporu. | Ze spisové dokumentace klienta musí být zřejmé, že sociální služba nenahrazuje komerční služby jako např. úklidové firmy, dovážku stravy, dovážku velkých nákupů apod., které v lokalitě prokazatelně nabízejí služby. Pokud služba některé z činností, jako např. úklid zajišťuje, v dokumentaci klienta by mělo být uvedeno, z jakého důvodu nebylo možné zajistit tuto činnost komerční službou. Dále by mělo být ze spisové dokumentace zřejmé, že byla klientům poskytnuta informace o možných komerčních službách pro zajištění dané potřeby, příp. hledání jiných forem pomoci (sousedská výpomoc apod.). |

1. § 32 - 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [↑](#footnote-ref-1)