



Metodika
pro poskytovatele sociálních služeb
zařazených do
Základní sítě sociálních
služeb Libereckého kraje
2026

Na základě usnesení RK č. 1368/25/RK a ZK č. 367/25/ZK
Metodika projednána ve Výboru sociálních věcí usnesením č. 07/2025/VSV/52

Obsah

Vysvětlení pojmů	3
1 Úvod.....	5
2 Strategické plánování sociálních služeb v ZSLK	5
3 Garantovaná nabídka sociální služby v ZSLK	6
4 Dostupnost sociální služby v ZSLK	6
5 Personální zabezpečení sociální služby v ZSLK	7
6 Zajištění kapacity sociální služby v ZSLK.....	7
6.1. Přímá, nepřímé práce	8
6.2. Obložnost	11
7 Evidence uživatelů.....	11
8 Poskytování sociální služby ve vztahu k nepříznivé sociální situaci.....	12
9 Základní síť sociálních služeb Libereckého kraje	16
10 Indikátory, monitorování	17
11 Zprávy o poskytování sociální služby	18
12 Metodická návštěva	19

Vysvětlení pojmů

Poskytovatel sociální služby

Fyzická nebo právnická osoba, které bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a právnická a fyzická osoba uvedená v § 84 odst. 5 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění (dále také „ZSS“) + poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

Základní síť sociálních služeb Libereckého kraje na příslušný rok

Základní síť sociálních služeb Libereckého kraje je skupina konkrétních registrovaných sociálních služeb (dle ZSS), které byly vybrány krajem a jejich poskytovatelé získali od Libereckého kraje (v případě nadregionálních služeb od MPSV) „pověření služby obecného hospodářského zájmu (SGEI)“, čímž si kraj u konkrétního poskytovatele objednáva službu v určitém rozsahu. Na tento rozsah je vypočítávána výše vyrovnávací platby a optimální výše finanční podpory.

KISSOS

Krajský informační systém sociálních služeb Libereckého kraje – KISSOS LK. IT aplikace pro správu Základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje.

Klient/Uživatel

Termín „klient“ nebo „uživatel“ je označení osoby, která využívá sociální služby, včetně základního sociálního poradenství, za účelem řešení své nepříznivé sociální situace a z ní vyplývajících oprávněných potřeb s pozitivním dopadem v oblasti sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení klienta. Jedná se také o osobu, která uzavřela ve většině případů smlouvu o poskytování sociálních služeb s poskytovatelem (tzn. vznikl oboustranný závazek, viz § 91 ZSS) a pokud neuzavřela tuto smlouvu písemně, je výsledek vyjednání sociální služby a přesný obsah kontraktu minimálně součástí záznamu z vyjednání této služby.

Zájemce/Žadatel

Termín „zájemce“ nebo „žadatel“ je označení osoby, která se nachází v nepříznivé sociální situaci a požaduje po poskytovateli podporu a pomoc s jejím řešením (nebo je tato pomoc vyžadována osobou, která jej zastupuje v částech jednání a kontraktování, v oblastech, kde dotyčný nemá dostatečné kompetence a pravomoci sám sebe zastupovat, rozhodovat a např. uzavírat smluvní vztahy). Tato osoba aktuálně požaduje po poskytovateli sociální služby její poskytnutí z důvodu řešení své vlastní nepříznivé sociální situace. Poskytovatel informuje tuto osobu především o garantované nabídce svých služeb, všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.

Jednání se zájemcem/zadatelem o sociální službu

Proces, při kterém dochází k vyjednávání zakázky mezi sociální službou a osobou, která má zájem využívat sociální službu a nachází se skutečně, popřípadě se tak domnívá, v nepříznivé sociální situaci, která má být řešena příslušným druhem sociální služby.

Přepočtený úvazek

Při výpočtu přepočteného úvazku se do úvazku pracovníků zahrnují pracovníci pracující u poskytovatele v sociální službě na hlavní pracovní poměr, dohodu o pracovní činnosti, dohodu o provedení práce a nákup služeb. V případě dohody o provedení práce se převede prováděná práce v hodinách na její odpovídající hodnotu v úvazcích. Je-li pracovník zajišťován mimo pracovní poměr nákupem služby, je taktéž nezbytné převést počet hodin zajištěných služeb na odpovídající hodnotu úvazku. Do úvazku se nezahrne pracovník na mateřské nebo rodičovské dovolené, pracovník v pracovní neschopnosti v případě, kdy za něj v době jeho pracovní neschopnosti byl přijat jiný pracovník / byl pracovní výkon zajištěn zástupem (jiným pracovníkem služby). **Přepočtený průměrný úvazek** = přepočtený úvazek počítán za kalendářní rok (součet přepočtených úvazků za každý měsíc/12 měsíců, resp. doba měsíců poskytování v roce; doporučení OSV sledovat dodržování úvazků měsíčně).

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb (dále jen SPRSS)

Je klíčovým strategickým dokumentem schváleným zastupitelstvem kraje. Mapuje současný stav a trendy sociálních služeb, definuje vize, priority a strategické cíle. Slouží jako nástroj pro koordinaci a rozvoj sociálních služeb v Libereckém kraji.

1 Úvod

Metodika (dále jen „Metodika 2026“) je určena pro poskytovatele sociálních služeb, kteří jsou zařazeni do Základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje (dále také „ZSLK“).

Metodika 2026 obsahuje postupy pro poskytování sociálních služeb (případě změn v průběhu roku). Současně vymezuje povinnosti týkající se sledování a vykazování údajů dle dokumentu „Sledované indikátory 2026“. **Tyto povinnosti se vztahují na všechny poskytovatele zařazené do Základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje, a to jak v souvislosti s vydaným Pověřením k výkonu služby obecného hospodářského zájmu (SGEI), tak i v případech, kdy se Krajský úřad Libereckého kraje připojuje k Pověření SGEI vydanému Ministerstvem práce a sociálních věcí nebo jiného kraje.**

Pravidla spojená s čerpáním poskytnutých finančních prostředků na sociální služby, které jsou zařazené do ZSLK vymezuje **Metodika financování sociální služby (dále jen „Metodika F“)**. Metodika F popisuje jednotlivé povinnosti stanovené podpořeným poskytovatelům sociálních služeb, postupy v případě změn v průběhu roku ve vztahu k uzavřené Smlouvě o poskytnutí dotace / příspěvku zřizovatele na poskytování služeb v obecném hospodářském zájmu z rozpočtu Libereckého kraje z finančních prostředků Ministerstva práce a sociálních věcí, uznatelné a neuznatelné náklady, vedení účetnictví, systém monitorování, vykazování apod.

Ve vztahu k poskytování sociálních služeb je žádoucí, aby poskytovatelé sociálních služeb pravidelně sledovali web OSV (<https://odbor-socialni.kraj-lbc.cz/>), zejména pak záložky:

- **Metodická podpora a rozvoj kvality sociálních služeb**
- **Dotace – sociální služby**
- **Krajský Informační Systém Sociálních služeb (KISSOS)**
- **Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Libereckého kraje (SPRSSLK)**

2 Strategické plánování sociálních služeb v ZSLK

Organizace strategicky plánuje. Postup tohoto procesu je organizací zpracován a pravidelně vyhodnocován. Tento dokument reaguje na vnitřní i vnější požadavky (zadavatele – zjišťování potřeb území, klientů a žadatelů o službu). Výstupy tohoto procesu jsou komunikovány v rámci komunitního plánování v jednotlivých ORP, pro které je sociální služba poskytována. Cílem je mapovat a vyhodnocovat případný rozvoj, rozšíření, stabilizace, udržení nebo naopak restrukturalizace, popř. transformace na jiný typ služby nebo služby pro jinou cílovou skupinu. **Cíle sociální služby jsou v souladu s potřebami sítě sociálních služeb (Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Libereckého kraje v platném znění) a s ohledem na oprávněné požadavky území (vzešlé z procesu komunitního plánování jednotlivých ORP, které jsou územím projednané a schválené orgány místní samosprávy včetně závazku spolufinancování).**

Cíle jsou definovány jak směrem dovnitř sociální služby (jakých změn chceme uvnitř sociální služby dosáhnout), tak směrem ven, tedy k příslušným jednotlivým zadavatelům. Cíle a způsob jejich dosažení jsou zachyceny v platném strategickém dokumentu sociální služby.

3 Garantovaná nabídka sociální služby v ZSLK

Poskytovatel má zpracovanou a v praxi používá Garantovanou nabídku služeb, jejímž cílem je srozumitelný popis, transparentní nabídku základních činností a úkonů sociální služby pro příjemce služby vůči zájemcům, uživatelům služby, veřejnosti, zadavatelům (z důvodu spolufinancování kapacit), zřizovatelům.

Obsah garantované nabídky:

A. Struktura poskytovaných služeb obsahující tyto informace:

- poskytované registrované druhy sociálních služeb
- fakultativní služby
- zdravotní služby
- vedlejší hospodářská činnost (vedlejší hospodářská činnost spojená s poskytováním garantované sociální služby).

B. Základní informace o sociální službě/organizaci působící v Libereckém kraji (v min. v rozsahu povinného zveřejňování včetně základních kontaktů) a informace o účelu, základních zásadách cílech a způsobu vyjednání a poskytování sociálních služeb.

C. Další informace ke **každé registrované sociální službě**:

- srozumitelný popis každé základní činnosti a úkonu příslušného druhu sociální služby, v rozsahu uvedeném v příslušném § Vyhlášky č. 505/2006 Sb. tak, aby bylo jasné, co je v konkrétní sociální službě pod touto činností zahrnuto, co může být zájemcem / žadatelem / klientem očekáváno, kdo z pracovníků (pracovních pozic) tuto službu zabezpečuje a za jakých podmínek (např. jaké pomůcky zajišťuje poskytovatel a jaké si musí zajistit uživatel)

Příklad: „Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu" lze vyjádřit jako: *"Pomůžeme vám s osobní hygienou, oblékáním, jídlem, nebo s přesunem z postele na vozík."* "Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím" lze vyjádřit jako: *"Pomůžeme vám s vyřizováním záležitostí na úřadech, s docházkou do volnočasových aktivit, nebo s organizací setkání s rodinou a přáteli."*

- konkrétní provozní doba a konkrétní dny poskytování služby
- místo / místa poskytování sociální služby
- cena služby
- další doplňkové informace (např. údaj o obvyklé délce úkonu)

Informace jsou zpracovány ideálně v jednom dokumentu a budou uvedeny, **na webu organizace** a v **Katalogu sociálních služeb Libereckého kraje** (modul Poskytovatelé – Seznam poskytovaných služeb – Detail poskytované služby). Informace odpovídají zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, viz § 88 a), b).

4 Dostupnost sociální služby v ZSLK

Každá organizace by dle svého druhu poskytovaných služeb a dle stanoveného okruhu osob měla umět stanovit u poskytovaných sociálních služeb dostupnost:

- **časovou – provozní dobu (v jakých časech a dnech jsou služby poskytovány).**
U sociálních služeb prevence se za stanovení dostupnosti služby považuje informace o časové dostupnosti služby jako celku.
- **místní – přesné vymezení území, ve kterém je nebo bude služba poskytována**

5 Personální zabezpečení sociální služby v ZSLK

Poskytovatel sociální služby uvádí **složení** pracovního týmu služby a celkový **počet úvazků** pracovníků s ohledem na jednotlivé pracovní pozice. V případě pracovníků vykonávajících **odbornou činnost**, jsou jednotlivé pozice uváděny v níže uvedeném rozsahu pozic dle § 115, zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále také „ZSS“):

- sociální pracovníci,
- pracovníci v sociálních službách,
- zdravotničtí pracovníci,
- pedagogičtí pracovníci,
- manželští a rodinní poradci,
- další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.

V případě ostatních pracovníků (např. technicko-hospodářští pracovníci – THP) jsou jednotlivé pozice uváděny ve struktuře:

- vedoucí pracovníci,
 - o řídicí pracovníci (řídicí a koordinační práce)
 - o pracovníci odborného vedení (metodici, vedoucí specialisté, vedoucí týmů a dalších odborných sekcí, či procesů apod.)
- administrativní pracovníci,
- další odborný a obslužný personál.

V případě, že je v rámci pracovního úvazku kumulováno více pracovních pozic (např. vedoucí pracovník a pracovník v přímé péči), je nutno v pracovní smlouvě (případně dodatku) / pracovní náplni definovat **poměr těchto činností**.

6 Zajištění kapacity sociální služby v ZSLK

Poskytovatel příslušného druhu sociální služby je v rámci Pověření SGEI vázán zajistit **kapacitu sociální služby v ZSLK** za účelem podpory a pomoci osobám při řešení jejich nepříznivých sociálních situací a z nich vyplývajících oprávněných potřeb.

Kapacita je zajišťována pracovníky vykonávajícími odbornou činnost stanovenou v ZSLK (pro rok 2026) v rozsahu:

- u ambulantních a terénních sociálních služeb počtem **úvazků** odborných pracovníků
- u pobytových sociálních služeb počtem **lůžek/osob**.

6.1. Přímá, nepřímé práce

Fond pracovní doby v rozsahu jednoho úvazku (v roce 2026) tvoří pro potřeby ZSLK u terénních a ambulantních služeb 2000 hodin/rok a u pobytových služeb 1875 hodin /rok. Pro potřeby sledování dodržení kapacity ZSLK správce sítě stanovuje pro jeden úvazek tyto odpočty:

1. 2 týdny pracovní neschopnosti
2. rozsah dovolené dle § 212 zákona č. 262/2006 Sb.
3. dodatková dovolená dle § 215 odst. 4 písmeno d) zákona č. 262/2006 Sb.

Základním indikátorem pro sledování efektivity sociálních služeb je **ČAS strávený sociální prací pracovníků v přímé péči**. Sleduje se skutečný čas – ve vztahu k výkaznictví (indikátorům) bude vykazováno v celých hodinách.

Minimální podíl rozsahu přímé práce je s ohledem na efektivní poskytování sociální služby stanoven na **75 % fondu pracovní doby na jeden úvazek pracovníka v přímé péči** po odečtu pracovní neschopnosti a dovolené. Poskytovatel sociální služby je povinen jej dodržet. Tento podíl tvoří:

- A. přímá práce s uživateli
- B. zajištění dostupnosti

Hodnota se sleduje za každý úvazek pracovníka v přímé péči – v celkovém součtu pak za celou sociální službu.

U pobytových služeb (§44 - pobytová forma; §47; §48; §49; §50; §51; §52; §57; §58; §60 - pobytová forma; §64; §68; §70 - pobytová forma) a u §63 se bude **vykazována pouze přímá práce s uživateli A** (face to face, ve prospěch, poradenství).

Při výpočtu podílu přímé práce u konkrétního pracovníka se **neposuzuje čas, kdy pracovník sociální služby není z objektivních důvodů přítomen v zaměstnání¹**. Tento čas by měl být nahrazen „zástupem“ tak, aby zajištěna kapacita v ZSLK dle pověření SGEI.

Termínem „Přímá práce s uživateli“ (A) se rozumí poskytování sociální služby/sociální práce vedoucí k řešení zjištěné a zadokumentované nepříznivé sociální situace žadatele/uživatele. Toto ustanovení je platné pro všechny formy a druhy sociálních služeb (A/T/P):

- 1) **přímá práce s klientem** (sociální práce za fyzické přítomnosti klienta – **face to face** včetně jednání se žadatelem o sociální službu). „**Skupinová práce**“ je součástí přímé práce v souladu s posláním dané sociální služby a lze ji vykazovat pouze **na počet přítomných pracovníků** zajišťujících skupinovou akci; ve vztahu k výkaznictví se čas

¹ Např. nemoc, dovolená, ošetřování člena domácnosti atd.

strávený sociální prací nenačítá podle počtu účastníků ale dle počtu pracovníků v přímé péči podílejících se na skupinové práci, např. pokud je skupinová aktivita realizována jedním pracovníkem a trvá jednu hodinu, pak je spotřebovaná **kapacita přímého výkonu 1 hodina**.

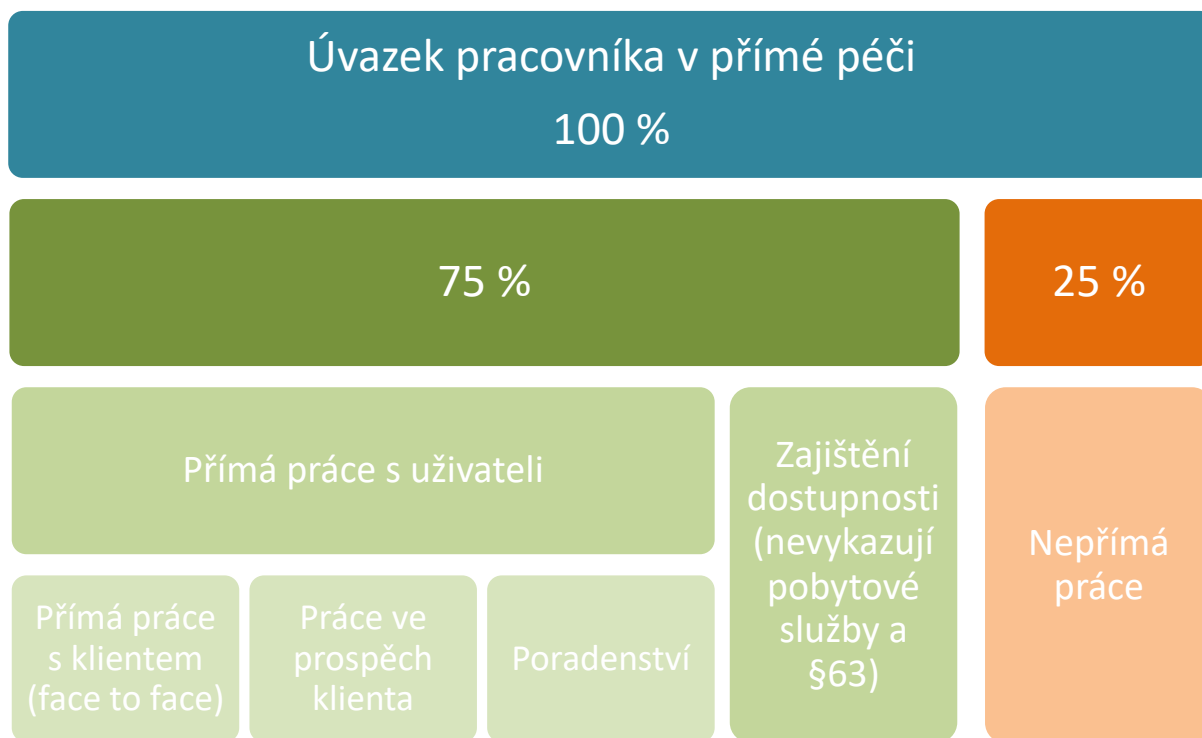
- 2) **práce ve prospěch klienta** (sociální práce konaná ve prospěch klienta, např. příprava, vedení klientské dokumentace, sdílení informací a společné řešení případu konkrétního klienta, klientská supervize, případová práce, konzultace s odborníkem, cesta ke klientovi a zpět; v případě cesty k více uživatelům sociální služby se celkový čas rozpočítává mezi uživatele)
- 3) **poradenství (základní sociální poradenství viz § 3 Vyhlášky č. 505/2006, tj. jak stávajícím klientům, tak zájemcům o službu i třetím osobám)**

Termínem „Zajištění dostupnosti“ (B) se rozumí zbývající čas, kdy je pracovník služby k dispozici v rámci fondu pracovní doby pracovníka ve službě. Je součástí podílu rozsahu přímé práce, ale nepatří do přímé práce s klientem (face to face) včetně práce ve prospěch klienta a poradenství. Zajištění dostupnosti služby je chápáno jako aktivní přítomnost pracovníka na pracovišti, i v době, kdy aktuálně neprobíhá přímý kontakt s klientem. Pracovník je fyzicky přítomen na pracovišti a připraven poskytovat službu v deklarovaném čase. I v případě, že aktuálně neprobíhá přímá práce s klientem (A), je jeho přítomnost nezbytná pro zajištění dostupnosti služby. Tato doba není nečinností, ale součástí výkonu přímé práce, protože umožňuje okamžitou reakci na potřeby klientů.

Podíl Zajištění dostupnosti (B) by neměl být vyšší než 25 % z rozsahu přímé práce (A+B). V případě překročení bude nutné zdůvodnění a může být podnětem k metodické návštěvě služby.

Termínem „Nepřímá práce“ se rozumí maximálně 25 % z celkového fondu pracovní doby jednotlivého pracovníka v přímé péči např.:

- pracovní porady
- sdílení a předávání informací spojených s chodem organizace
- školení
- týmová / osobní supervize
- účast na seminářích / konferencích
- cesty (mimo přesunů mezi uživateli v sociálních službách poskytovaných terénní formou)
- další činnosti pro zaměstnavatele.



Závazek rozsahu přímé práce je poskytovatel povinen na vyžádání doložit. Kraj je oprávněn kdykoliv vyzvat poskytovatele sociální služby k předložení těchto záznamů v anonymizované podobě (předkládání záznamů bude korespondovat s vykázanými daty v IT aplikaci KISSOS Libereckého kraje). Pravdivost záznamů bude kontrolována v rámci kontroly na místě (viz Metodika F, kapitola 7. Kontrola), a to kontrolou záznamů související s osobní dokumentací uživatele, rozhovorem s vedoucím pracovníkem / sociálním pracovníkem / klíčovým pracovníkem dané sociální služby. Dále bude závazek rozsahu přímé práce (včetně nepřekročení podílu Zajištění dostupnosti) sledován v závěrečné zprávě, kde nedodržení podílů přímé práce bude impulzem k metodické návštěvě a případnému řešení úpravy kapacity v síti.

Rozsah přímé práce by měl být poskytovatel schopen monitorovat a vykázat za jednotlivé správní obvody.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen vykazovat činnosti svých pracovníků, pravidelně zaznamenávat **přímou práci s uživateli** z důvodu kvality zajištěné sociální služby a kontinuity práce s klientem.

Záznam sociální práce je nutné vést u každého klienta bez rozdílu na základě kontraktu mezi klientem a sociální službou – viz Standardy kvality č. 4 (Smlouva o poskytování sociální služby), č. 5 (Individuální plánování průběhu sociální služby) a č. 6 (Dokumentace o poskytování sociální služby).

6.2. Obložnost

Indikátorem pro pobytové sociální služby je stále také OBLOŽNOST. Termínem „Obložnost“ se rozumí využití kapacity lůžek za příslušné časové období pro příslušný druh sociální služby. Do obložnosti se započítá i doba, kdy uživatel není ve službě přítomen, má ale platnou smlouvu, tedy lůžko není obsazeno jiným uživatelem (např. je na návštěvě u rodiny, v nemocnici apod.). **Minimální výše obložnosti je stanovena** v procentech (vyjma nově zařazené pobytové formy krizové pomoci § 60) pro rok 2026 takto:

Skupina služeb - název	Jednotka kapacity	Minimální obložnost za sledované období
§44 - Odlehčovací služby (pobytová forma)	lůžko	60%
§47 - Týdenní stacionáře	lůžko	70%
§48 - Domovy pro osoby se zdravotním postižením	lůžko	90%
§49 - Domovy pro seniory	lůžko	90%
§50 - Domovy se zvláštním režimem	lůžko	94%
§50 - Domovy se zvláštním režimem - osoby s PAS, osoby s problematickým chováním - poruchy chování, psychiatrické diagnózy	lůžko	80%
§51 - Chráněné bydlení	lůžko	85%
§52 - Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	lůžko	50%
§57 - Azylové domy	lůžko	60%
§58 - Domy na půl cesty	lůžko	65%
§63 - Noclehárny	lůžko	40%
§64 - Služby následné péče	lůžko	65%
§68 - Terapeutické komunity	lůžko	65%
§70 - Sociální rehabilitace (pobytová forma)	lůžko	80%

7 Evidence uživatelů

Poskytovatel má povinnost vést evidenci **unicitních uživatelů**, tzn. že jeden uživatel je v rámci služby evidován pouze jednou i přesto, že by v rámci roku ukončil spolupráci (smlouvu) a poté ji opět obnovil (uzavřel smlouvu novou)²,³. Nepožaduje se v případě jednorázového poradenství a dále u soc. sl. § 55 – telefonická krizová pomoc, § 59 – kontaktní centra.

² Pro účely vykazování je možné použít systému kódování tak, aby nebyla narušena důvěrnost informací.

³ Uživatelem se rozumí osoba, která je ve smluvním vztahu se sociální službou – viz § 91 odst. 1 ZSS.

Liberecký kraj má zavedený elektronický systém pro odhalování duplicit v žádostech do pobytových zařízení, a to pro sociální služby § 49 Domovy pro seniory a § 50 Domovy se zvláštním režimem. Poskytovatelé pobytových zařízení sociální péče vyplňují prostřednictvím krajského informačního systému (KISSOS) data pro odhalení duplicit. Poskytovatelé dále mohou interně⁴ sdílet informace o zájemcích o službu. Poskytovatelé sociálních služeb, kterých se systém týká, byli s tímto systémem seznámeni a proškoleni (manuál pro práci v příslušném modulu je systému KISSOS vyvěšen mezi manuály k systému).

Poskytovatel sociálních služeb je povinen zajistit od klientů služby souhlasy s využitím osobních dat pro statistické účely, v souladu s Pověřím Libereckého kraje k poskytování služeb v obecném hospodářském zájmu (odstavec Ochrana osobních údajů), zejména pro plánování sociálních služeb v Libereckém kraji (např. Modul Sdílení žadatelů).

Výše uvedená povinnost je vyžadována zejména u pobytových sociálních služeb: §49 - Domovy pro seniory a §50 - Domovy se zvláštním režimem.

8 Poskytování sociální služby ve vztahu k nepříznivé sociální situaci

Předpokladem efektivního poskytování služby, je kvalitní **analýza potřeb uživatele tzn. oblastí života, ve kterých potřebuje uživatel podporu k tomu, aby dosáhl sociálního začlenění**. Teprve poté, co sociální služba provede tuto analýzu/vyhodnocení potřebnosti (**zjišťování potřeb v rámci jednání se zájemcem o službu / revizemi spolupráce s uživatelem při individuální práci**), mohou pracovníci poskytovatele sociální služby vhodnými individualizovanými základními činnostmi a úkony z garantované nabídky služeb podpořit uživatele v řešení jejich nepříznivé sociální situace (dále také „NSS“) – viz § 3 ZSS.

Poskytovatel zjišťuje nepříznivou sociální situaci, aktualizuje ji a dokumentuje ji v klientské dokumentaci viz § 1, § 2 ZSS.

Popis nepříznivé sociální situace obsahuje:

- popis problému (NSS) z pohledu zájemce / klienta a s ním jednajících nebo jej zastupujících osob,
- možnosti řešení problému z pohledu zájemce / klienta / dalších zainteresovaných osob v případě, že zájemce / klient nekomunikuje (zakázka na straně klienta – co by se mělo změnit, aby se situace vyřešila),
- jak byl / je problém doposud řešen a proč není dosavadní řešení vyhovující (princip subsidiarity)
- objektivizovaný popis nepříznivé situace – shrnutí zjištěných potřeb z pohledu sociálního pracovníka a dalších jednajících osob (členů multidisciplinárního týmu) včetně posouzení dostupných zdrojů řešení a návrhu směřování, priorit a s nimi spojených cílů řešení.

⁴ Správcem dat je Liberecký kraj. V případě vyplňovaných dat se nejedná se o citlivé údaje ve smyslu článku 9 GDPR.

Každá zjištěná oprávněná potřeba ve vztahu k dané sociální službě je **řešena odpovídající základní činností a úkonem** pro příslušný druh sociální služby (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

Poskytovatelé zařazení do ZSLK mají za **povinnost provádět jednání se zájemcem**, ve kterém budou mapovat jednotlivé oblasti potřeb, resp. sociálně nepříznivou situaci (které oblasti života je třeba zajistit a **které z nich prostřednictvím sociální služby**). Tento proces bude zaznamenán jako „**záznam z jednání se zájemcem o sociální službu**“ – viz Standard kvality č. 3. Tento dokument je součástí klientské dokumentace a je výchozím podkladem pro:

- 1) vznik smlouvy mezi zájemcem o sociální službu a danou sociální službou,
- 2) individuální plánování,
- 3) kontrolu na místě,
- 4) metodickou návštěvu zadavatele.

V případě pobytových sociálních služeb by měl tento proces probíhat dvakrát!

První šetření je provedeno při jednání se zájemcem o sociální službu (v době kdy zájemce žádá o přijetí do zařízení).

Druhé šetření by mělo proběhnout před přijetím do pobytového zařízení (ověření potřebnosti + zjištění aktuálního stavu daného žadatele) **v případě nepřijetí zájemce do zařízení v krátkém časovém rozmezí (max. 6 měsíců** od doby kdy zájemce žádá a bylo provedeno první šetření).

Poskytovatel pobytových sociálních služeb by měl umět sledovat a vykázat čas od podání žádosti do přijetí/nepřijetí do sociální služby.

Záznam z jednání se zájemcem o službu obsahující popis NSS se stává nedílnou součástí klientské dokumentace, a to i v případě, že klient nebude do služby přijat. Poskytovatel je povinen evidované záznamy z jednání se zájemcem o sociální službu doložit. Sociální šetření např. prostřednictvím telefonátu je **nedostatečné!** Podání žádosti do domova pro seniory např. rodinou není relevantní bez provedení sociálního šetření se samotným zájemcem o službu.

Dle zákona o sociálních službách nelze diskriminovat klienty s nižším příjmem ani klienty s příspěvkem na péči neodpovídajícím jeho skutečnému stavu – toto zjištění náleží v rámci sociálního šetření do kompetence sociálního pracovníka.

Mapování potřeb je kontinuální proces, jehož vyhodnocování poskytovatel provádí v pravidelných cyklech, a to v souvislosti s měnícími se potřebami uživatelů služby, tzn., **zápis v klientské dokumentaci je pravidelný.**

V rámci mapování potřeb a nepříznivé sociální situace dochází k vhodně zvolenému postupu, kdy jsou na základě zjištěných potřeb spojených s řešením nepříznivé sociální situace stanoveny cíle spolupráce (osobní cíle) a naplňováno jejich dosažení v rámci individuálního plánu. Individuální plán v sobě obsahuje jasnou vazbu na identifikovanou nepříznivou sociální situaci (sociální služba reaguje na zjištěnou a dokumentovanou

nepříznivou sociální situaci, která byla předmětem a výstupem vyjednání příslušné sociální služby).

V průběhu poskytování služby je nezbytné sledovat, jak jsou naplňovány jednotlivé potřeby uživatele spojené s řešením jeho nepříznivé sociální situace, sledovat „posun/vývoj“ uživatele při naplňování těchto potřeb.

Dohoda o způsobu řešení nepříznivé sociální situace uživatele uzavřená mezi poskytovatelem sociální služby a jejím uživatelem je zaznamenána a smluvně zakotvena v uzavřené smlouvě / záznamu o sjednání smlouvy – viz § 91 ZSS.

PROCES VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

1) Osoba nacházející se v **nepříznivé sociální situaci** oslovuje sociální službu (sociální služby provádí vlastní depistážní činnost) v očekávání rady, pomoci nebo podpory při jejím řešení.

2) Proces vyjednávání, tedy **jednání se zájemcem o sociální službu (informování zájemce o službu a zjištění jeho nepříznivé sociální situace)** obsahuje jak fázi informování žadatele o podmínkách, způsobu, zásadách a nabídce poskytovaných služeb, tak i stanovení nepříznivé sociální situace zájemce o službu a z ní vyplývajících potřeb spojených s jejím řešením.

3) V případě, že dojde ke shodě mezi zjištěnými oprávněnými potřebami zájemce o sociální službu a rozsahem sociální práce realizované danou sociální službou prostřednictvím nabídky odpovídající příslušnému druhu a zaměření, následuje **uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby**.

4) Důsledkem uzavřené smlouvy je optimálně nastavený a srozumitelně zpracovaný **Individuální plán, který vychází z jednání se zájemcem o sociální službu a je zpracován v době po uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby** (srozumitelný jak pro uživatele služby, tak i všechny pracovníky, kteří se na realizaci individuálního plánu podílejí). Individuální plán obsahuje naplánování rozsahu a průběhu služby vedoucí k naplnění konkrétně stanovených cílů spolupráce sloužících k řešení zjištěné a zadokumentované nepříznivé sociální situace.

5) V průběhu realizace poskytování sociálních služeb a sociální práce probíhá pravidelné vyhodnocování plnění individuálních plánů obsahující také přehodnocení změn v řešené nepříznivé sociální situaci, plnění cílů spolupráce (osobních cílů), monitoring a přehodnocování použitých způsobů podpory a pomoci a hodnocení výsledků dosažených v řešení nepříznivé sociální situace klienta i z hlediska sociálního začlenění uživatele. Na základě těchto kroků následují **revize plánů** (opakované vyjednávání mezi potřebami uživatele a možnostmi dané sociální služby) a případně **úprava smlouvy**.

Cyklus přehodnocování (viz bod 4 a 5) se neustále opakuje viz **„Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb“ dle § 88 ZSS**.

Sociální služby zařazené do ZSLK jsou povinny provádět s uživatelem revizi smlouvy či individuálních plánů, pokud to nepříznivá sociální situace uživatele, resp. změna v poskytování

služby vyžaduje. Smlouva je aktualizována dodatkem s jasnou vazbou na zajišťovanou péči – viz § 91 odst. 2 písm. c) ZSS „smlouva obsahuje rozsah poskytování sociální služby“ (k podrobnějšímu rozpracování dojednaného rozsahu dochází individuálním rozpracováním v individuálních plánech). Smlouva vždy odpovídá platné legislativě.

Sociální služba má povinnost poskytnout základní sociální poradenství komukoliv, kdo o poradenství projeví zájem – viz § 37 písm. b) ZSS.

V případě, že se na sociální službu obrátí osoba požadující pomoc, sociální služba je povinna zjišťovat, zda osoba spadá do cílové skupiny dle druhu poskytované sociální služby. V případě, že osoba **nepadá do cílové skupiny, služba je povinna danou osobu adekvátně odkázat na příslušnou službu, minimálně však na sociálního pracovníka na obci (obci II. a III. typu) – viz § 90 ZSS.** Výrok o tom, že osoba nepadá do cílové skupiny nelze opírat pouze o existenci stanovené diagnózy (např. ne všechny osoby s diagnostikovanou Alzheimerovou chorobou vyžadují služby domova se zvláštním režimem apod.).

V případě, že osoba spadá do okruhu cílové skupiny, postupuje poskytovatel sociální služby standardně. **O sociálním šetření je poskytovatel povinen vést a uchovávat písemnou (elektronickou) evidenci.**

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze ze zákonných důvodů – viz § 91 odst. 3 písm. a) – d) ZSS.

O všech „jednáních se žadatelem“ je poskytovatel povinen vést a uchovávat písemnou (elektronickou) evidenci.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů, že nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá – viz § 88 písm. g) ZSS. Pokud je žadatel o sociální službu odmítnut z důvodu uvedeném v § 91 odst. 3, písm. b), musí být prokazatelně vyloučeny ostatní důvody viz § 91, odst. 3, písm. a), c), d).

V případě provedené Inspekce ze strany Inspekčního orgánu (MPSV) u poskytovatele sociální služby, je tento poskytovatel povinen zaslat Inspekční zprávu správci Základní síť sociálních služeb Libereckého kraje, a to oficiální cestou – prostřednictvím datové schránky, popř. zaslat poštou nebo osobně prostřednictvím podatelny KÚ LK.

Poskytovatel je povinen informovat žadatele o sociální službu / klienty o sociální službě, a to úplně a srozumitelně ve struktuře Garantované nabídky služeb obsahující i kompletní informace v rozsahu § 88, písm. a) a b) ZSS.

Informace jsou uvedeny jednotně a srozumitelně v Garantované nabídce služeb, registru poskytovatelů, na webu dané sociální služby, v Katalogu sociálních služeb Libereckého kraje a dalších propagačních materiálech.

U sociálních služeb poskytovaných za úhradu, poskytovatel viditelně (vizuálně) oddělí základní činnosti a úkony od ostatních činností.

9 Základní síť sociálních služeb Libereckého kraje

V rámci zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se pojmu „síť“ rozumí takto:

§ 3, odst. i) „*síť sociálních služeb souhrn sociálních služeb, které v dostatečné kapacitě, náležité kvalitě a s odpovídající místní dostupností napomáhají řešit nepříznivou sociální situaci osob na území kraje a které jsou v souladu se zjištěnými potřebami osob na území kraje a dostupnými finančními a jinými zdroji; síť sociálních služeb je součástí střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje.*“

Základní síť sociálních služeb Libereckého kraje je množina konkrétních registrovaných sociálních služeb (dle ZSS), které jsou krajem pověřeny k zajištění sociální služby pro určitou cílovou skupinu / na určitém místě (působnost) a v určité kapacitě („**Pověření služby obecného hospodářského zájmu (SGEI)**“)⁵. Na tento rozsah je vypočítávána výše vyrovnávací platby. **Sociální služby zařazené v ZSLK mají územní působnost v Libereckém kraji, tedy poskytují sociální služby občanům Libereckého kraje nebo občanům s prokazatelnou sociální vazbou na Liberecký kraj**⁶.

Akceptovatelný podíl občanů z jiných krajů, především v okrajových částech Libereckého kraje v návaznosti na jejich dostupnost, je při zachování kapacit sociálních služeb v ZSLK maximálně do 20 %. To se nevztahuje na služby „Programu podpory B – celostátní/nadregionální služby“ („síť MPSV – B“).

Základní síť sociální služeb představuje reálnou síť sociálních služeb, která je financována v rámci disponibilních zdrojů určených pro financování sociálních služeb na území Libereckého kraje.

Rozvoj sítě v roce 2026+ bude vázán na podmíněné spolufinancování sociálních služeb ze strany místních samospráv. Potřebnost konkrétní služby musí být doložena jejím ukotvením v komunitních plánech příslušného území a projednána v rámci komunitního plánování (s koordinátorem komunitního plánování, na pracovních skupinách apod.) Musí být zajištěn soulad potřeb území se záměrem rozvoje sociální služby, který projednají a schválí orgány místní samosprávy včetně závazku spolufinancování.

Proces zařazování do ZSLK má dvě úrovně:

- 1) Obce a kraj jako zadavatelé sociálních služeb **sdělují** vždy počátkem roku prostřednictvím koordinátorů komunitního plánování požadavky na rozvoj ZSLK následujícího roku **prostřednictvím KISSOS včetně deklarovaného spolufinancování**. Tyto požadavky území projdou hodnocením ze strany OSV a jsou následně předkládány orgánům kraje ke schválení. Požadavky území musí být

⁵ V případě, že služba konkrétního poskytovatele není zařazena ani do krajské sítě sociálních služeb ani není financována v rámci „Programu podpory B – celostátní/nadregionální služby“ („síť MPSV – B“) může, za předpokladu shledání služby jako nezbytné, pověřit konkrétního poskytovatele v nezbytném rozsahu, **sama obec**.

⁶ U pobytových sociálních služeb je tím myšleno místo pobytu, odkud klient před nástupem do sociální služby přichází. Jedná se o klienty sociálních služeb, kteří byli do sociální služby přijati od r. 2015. Klienti z jiných krajů přijati do pobytového zařízení před r. 2015 se vykazují jako klienti z Libereckého kraje.

podloženy opatřením – viz Karty rozvojových aktivit (příloha Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Libereckého kraje pro období 2024+). Požadavky území musí vycházet z procesu komunitního plánování (zdůvodnění potřeby).

Po schválení rozvojových záměrů OSV a orgány kraje následně zohledňuje rozvoj kapacit sítě v žádosti kraje vůči MPSV na rok následující. Termín podání žádosti kraje na MPSV je každoročně do 31. 7. příslušného roku.

- 2) V období léta (2026) kraj vypisuje Výzvy do ZSLK na rok následující (2027). Do jednotlivých výzev mají poskytovatelé možnost podat Žádost, a to prostřednictvím KISSOS. OSV (zpravidla v září příslušného roku) předkládá orgánům kraje k projednání a schválení aktualizaci ZSLK na rok následující tak, aby poskytovatelé sociálních služeb mohli změnu v ZSLK zohlednit v žádosti o finanční prostředky na podzim příslušného roku, a to prostřednictvím IT aplikace zajišťované ze strany MPSV (OK poskytovatel). ZSLK určuje kapacitu, působnost a zaměření každé konkrétní sociální služby.

Celý proces tvorby sítě kraje na sebe navazuje a prolíná se celým kalendářním rokem.

Sociálním službám zařazeným do Základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje je vydáno „Pověření Libereckého kraje k poskytování služeb v obecném hospodářském zájmu“, které společně se smlouvami o poskytnutí finanční podpory představuje společný právní akt, jímž je poskytovatel služby pověřen k poskytování služeb obecného hospodářského zájmu ve smyslu Rozhodnutí SGEI.

Pokud je poskytovatel sociálních služeb zařazený do Základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje a následně příjemce finančních prostředků z rozpočtu Libereckého kraje, je povinen se řídit požadavky dané výzvy (Vyhlášení dotačního řízení, Kritérii, termíny, konkrétním postupem, ...).

V případě, že dojde v průběhu poskytování sociální služby k události, v jejímž důsledku je průběh služby významně ovlivněn, je třeba danou věc se správcem základní sítě diskutovat. Změny / hrozící změny v realizaci sociální služby může poskytovatel předložit písemně (volnou formou). Toto podání musí být kraji (odbor sociálních věcí/oddělení rozvoje a financování sociálních služeb – označené „Základní síť sociálních služeb“) elektronicky podepsané a podané prostřednictvím **datové schránky, popř. poštou.**

10 Indikátory, monitorování

Indikátory jsou nástrojem pro vyhodnocování efektivity jednotlivých sociálních služeb. Cílem je průběžně sledovat poskytování sociálních služeb v čase a porovnávat získané informace s výchozím (předpokládaným) stavem. **Seznam všech indikátorů** je uveden v samostatném dokumentu „**Sledované indikátory 2026**“. Indikátory jsou povinny sledovat a vykazovat všechny služby v rámci kapacit zařazených do ZSLK.

Sběr dat je uskutečňován prostřednictvím KISSOS LK. Přístupové údaje jsou poskytovatelům generovány na základě požadavku statutárního zástupce organizace (viz modul „Kontaktní formulář“, zajišťuje Odbor sociálních věcí). Přesné postupy (manuály) pro práci se systémem KISSOS jsou pro oprávněné uživatele systému dostupné na úvodní stránce aplikace. Materiály jsou vypracovány v podobě PDF dokumentů a je možné si je stáhnout a např. vytisknout.⁷

Kontaktní adresa je: kissos.lbc@kraj-lbc.cz.

11 Zprávy o poskytování sociální služby

Poskytovatel sociální služby zařazený do ZSLK je povinen předložit kraji pro správu sítě:

1. **Závěrečnou zprávu o poskytování sociální služby** (neprojektové kapacity v ZSLK), a to v termínu do **28.02.2027**.
2. **Monitorovací zprávy pro projekty OPZ+ Libereckého kraje** (kapacity v ZSLK zařazené do projektu OPZ+ Libereckého kraje) - poskytovatelé sociálních služeb, jejichž sociální služby jsou financovány prostřednictvím projektů Libereckého kraje (kdy kraj přerozděluje finanční prostředky z OPZ+) se řídí metodickými pokyny vydávanými odborem sociálních věcí k realizovaným projektům a obsahem (termíny) v konkrétních smlouvách (dodatecích). Informace jsou k dispozici na webových stránkách Libereckého kraje, odboru sociálních věcí.
3. **Závěrečnou zprávu projektových kapacit** (kapacity v ZSLK zařazené do projektu OPZ+ samotného poskytovatele sociální služby), a to v termínu do **28.02.2027**.

Zprávy se podávají prostřednictvím KISSOS – viz Manuál k vyplnění KISSOS (platná verze bude dostupná před podáváním zpráv na úvodní stránce IT aplikace KISSOS).

Tyto zprávy kraji umožní zejména získat základní přehled o poskytované sociální službě a čerpání přidělené finanční podpoře na službu. Z pohledu financování je zároveň nástrojem pro zamezení nadměrného financování služby v souladu s článkem 6 Rozhodnutí Evropské komise ze dne 20. prosince 2011, č. 2012/21/EU, o použití čl. 106 odst. 2 Smlouvy o fungování Evropské unie na státní podporu ve formě dotace za závazek veřejné služby udělené určitým podnikům pověřeným poskytováním služeb obecného hospodářského zájmu.

Ve zprávách je poskytovatel sociální služby povinen uvést **údaje vztahující se pouze k základním činnostem a úkonům sociální služby stanovených ZSS pro příslušný druh služby a ke kapacitě služby poskytované v rámci ZSLK.**

⁷ Manuál KISSOS je průběhu roku aktualizován. Liberecký kraj si vyhrazuje právo na dílčí úpravy, zejména s ohledem na rozvoj systému.

Zprávy obsahují tyto údaje:

- I. **Identifikační údaje o sociální službě:**
 - základní identifikační údaje o poskytovateli sociální služby a poskytované sociální služby
- II. **Zhodnocení průběhu služby za sledované období (rozsah max. 1 normostrana)**
 - zhodnocení cílů sociální služby, zejména naplnění krátkodobých cílů sledovaného období
 - zhodnocení sociální služby ve vazbě na řešení nepříznivé sociální situace klientů, změny v poskytování služby (dopady působení služby do území jednotlivých ORP)
 - zhodnocení spolupráce se subjekty působícími v území jednotlivých ORP
- III. **Vyplněné sady indikátorů**
 - dle dokumentu „Sledované indikátory 2026“
- IV. **Závěr**
 - prohlášení, že se svěřenými prostředky bylo nakládáno dle zásad 3E a že finanční prostředky byly vynaloženy na základní činnosti poskytovaných sociálních služeb.
 - prohlášení o správnosti a pravdivosti údajů uváděných ve zprávě.
 - podpis statutárního zástupce poskytovatele, nebo jím pověřené osoby / elektronický podpis s doložkou.

V případě, že zprávy neobsahují požadované informace nebo jsou tyto informace neúplné či nesrozumitelné nebo má správce ZSLK pochybnosti o jejich správnosti, průkaznosti nebo úplnosti, je oprávněn vyzvat poskytovatele k provedení opatření k nápravě. **Poskytovatel sociální služby je povinen provést nápravu ve lhůtě dané správcem ZSLK.**

**POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍ SLUŽBY SVÝM PODPISEM STVRZUJE SPRÁVNOST PŘEDLOŽENÝCH ZPRÁV.
LIBERECKÝ KRAJ POVAŽUJE PŘEDLOŽENÁ DATA ZA RELEVANTNÍ.**

12 Metodická návštěva

Liberecký kraj dlouhodobě usiluje o zvyšování kvality sociálních služeb, které jsou součástí ZSLK. Pro kraj je prioritou nastavit propojení mezi ekonomickou stránkou a samotným poskytováním sociálních služeb. K zajištění efektivnosti dostupnosti sociálních služeb v rámci ZSLK kraj využívá sledování plnění stanovených indikátorů v rámci sběru dat prostřednictvím závěrečných zpráv. Nedodržení stanovených indikátorů je důvodem k metodické návštěvě a případnému řešení úpravy kapacity v síti.

Metodická návštěva může být realizována i po domluvě s poskytovatelem nezávisle na plnění indikátorů jako metodická podpora při poskytování sociální služby.

Metodické návštěvy budou probíhat v místě poskytování sociální služby.