



Projekt „Podpora a rozvoj sociálních služeb pro rodiny a děti v Libereckém kraji“ reg. č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0002734

Popis realizace poskytované sociální služby

1. **Druh sociální služby:** Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
2. **Identifikátor sociální služby:** 1457407
3. **Forma sociální služby:** ambulantní i terénní
4. **Působnost služby:** Mimoň
5. **Poskytovatel sociální služby:** LAMPA, z.s., Husova 89, Mimoň 471 24
6. **Adresa zařízení sociálních služeb:** Husova 89, Mimoň 471 24
7. **Okruh osob, kterým je služba určena** – děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy

Cílová skupina:

V rámci projektu „Podpora a rozvoj sociálních služeb pro rodiny a děti v Libereckém kraji“ děti a mládež ve věku od 15 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy

8. Popis průběhu služby:

Povinná struktura:

- **vstup uživatele do služby**

Zájemce o službu – je každý nově přichozí z vymezené cílové skupiny, u kterého probíhá první až popřípadě maximálně čtvrtý kontakt a je mu nabídnuta dohoda.

Uživatel/klient – má sepsanou či ústně uzavřenou dohodu o poskytování služby. Společně s pracovníkem služby hledá zakázku a pracuje na sestavení individuálního plánu. Je vykazovaný jako podpořená osoba.

1. První kontakt se zájemcem - PRVOKONTAKT

Pracovník poté, kdy je ujištěn, že osoba spadá do cílové skupiny, seznámí zájemce s poskytovanou službou. V případě zájmu ho pracovník postupně seznamuje s děním v centru. Seznamuje ho s pravidly a chodem centra a veškerými potřebnými informacemi o provozu služby (práva, pravidla, postup stížností, otevírací doba, informativní leták, cílová skupina, poslání služby...), přitom se ujišťuje, zda zájemce předávaným informacím rozumí a případné otázky zodpoví.

2. Další kontakt

Při dalším kontaktu se přítomný pracovník dotáže, zda zájemce všemu z předchozího kontaktu rozuměl, zda má nějaké dotazy. Dotáže se také, zda zájemce má vybraného pracovníka, se kterým by chtěl přednostně jednat. Vede se zájemcem individuální rozhovor, který by měl směřovat ke zjištění jeho požadavků, očekávání a osobních cílů. Dále pracovník při kontaktu předběžně zjišťuje zakázku klienta, jeho osobní cíle, přání, požadavky. Následně s ním dohodne další jednání a informuje ho, že při něm budou společně hledat zakázku a uzavřou dohodu o poskytování služeb. Na závěr se pracovník ujistí, že zájemce všemu rozuměl. Při dalším kontaktu pracovník společně se zájemcem o službu hledají osobní cíl klienta, popřípadě formulují zakázku. Následně uzavřou dohodu o poskytování služeb, popřípadě sepiší nebo domluví individuální plán.





Příloha č. 2

Uzavřením dohody o poskytování služeb se zájemce stává uživatelem služby.

- **motivace a zapojování klientů do služby**

Efektivita sociální práce s klientem souvisí především s odbornými a osobnostními kompetencemi klíčového pracovníka a s prostředím, ve kterém se uživatel služby ocitá. Základem práce je pak dobře sestavený, realistický individuální plán.

Klíčový pracovník:

Doprovází uživatele v řešení tíživé situaci.

K profesní dovednosti patří empatie a získání důvěry klienta.

Motivuje uživatele služby k vytvoření IP.

Zjišťuje příčinu ztráty motivace při plnění IP.

Pomáhá hledat vhodné metody k dosažení cílů IP.

Ukazuje, že IP má smysl.

Pomáhá uživateli prožívat dílčí úspěchy v rámci plnění IP.

Netrestá, povzbuzuje během plnění IP.

Pomáhá vytvářet vhodné prostředí pro naplnění IP.

- **způsob vyřizování stížností klientů**

Uživatelé služby mohou podat ve vztahu ke kvalitě poskytované služby způsobem neanonymním i anonymním, ústním, telefonickým, elektronickým a poštou:

a) podnět s doporučením

a) stížnost

Anonymní stížnost:

Pro případ anonymních stížností je zřízena ve společných prostorách schránka důvěry, která je pravidelně kontrolována pracovníkem. Tento pracovník předá stížnost vedoucí centra, který ji zaznamená do složky „Stížnosti“. Vedoucí NZDM provede šetření s pracovníky popřípadě i s uživateli a navrhne řešení stížnosti. O způsobu řešení stížnosti informuje všechny pracovníky. Pokud je to vhodné, při nejbližším provozu Centra, pracovník svolá klienty, kde je informuje o stížnosti a jejím řešení. Odpověď na stížnost bude vyvěšena na nástěnce po dobu 30 dnů. Záznam odpovědi založí spolu s anonymní stížností do složky „Stížnosti“. V případě závažné situace je stížnost projednána se statutárním orgánem LAMPA, z. s..

Neanonymní stížnost:

Stížnost sepíše uživatel sám nebo s pracovníkem centra. Ve stížnosti je uvedeno: kdo ji podává, na koho ji podává, čeho se týká, případní svědci. Stížnost, která je podepsána klientem (i pracovníkem), je předána vedoucí centra. Vedoucí provede šetření stížnosti, stížnost je projednána na poradě, o šetření a projednání stížnosti provede zápis a navrhne řešení stížnosti, zajistí nápravu. O způsobu řešení stížnosti informuje pracovníky. V případě závažné situace, nebo pokud se stížnost týká pracovníka, předá ji k posouzení statutárnímu orgánu LAMPA, z. s.. Zápis o stížnosti je vytvořen ve 2 vyhotoveních, 1 x je založen spolu se stížností do složky Stížnosti, 1x je předán uživateli, který stížnost podal.

O výsledcích řešení anonymní i neanonymní stížnosti je uživatel informován do 30 pracovních dnů.

- **podmínky ukončení poskytování služby**

Ze strany poskytovatele:





Příloha č. 2

- a) Věk uživatele služby mimo cílovou skupinu.
- b) Překročení kapacity služby.
- c) Sankce (max. 0,5 roku).
- d) Neochota uživatele podílet se na individuálním plánování.
- e) Splnění cíle.

Ze strany uživatele:

Kdykoliv bez udání důvodu.

- **materiální a technické zabezpečení služby**

Nebytové zamykatelné prostory na adrese Husova 89, Mimoň 471 24, vybavené toaletami, kuchyňkou, nábytkem, posilovacím a sportovním zařízením, počítačem, tiskárnou, WIFI...

- **časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne**

Po – Pá: 13.00 – 18.00 hod.

- **popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb**

Statutární orgán – Jiří Hanzl, DiS.

Bc. Tereza Macháčková (Lamačová) – sociální pracovník (vedoucí garant služby): hlavní prac. poměr

Štěpánka Hrubá – pracovník v sociálních službách: hlavní prac. poměr

Lenka Jaceňková – pracovník v sociálních službách: hlavní prac. poměr

- **evaluace dosahování cílů plnění zakázky**

Hodnocení dosahování cílů bude probíhat 1 týdně při pravidelné poradě zaměstnanců. Poskytovatel bude dle požadavku zadavatele vypracovávat průběžné i závěrečnou zprávu o poskytování sociální služby.

Nové zkušenosti v souvislosti s poskytováním služby budou zapracovávány do metodiky poskytování služby.

9. Údaje o kapacitě služby

Okamžitá kapacita služby

40

Okamžitou kapacitou se rozumí maximální kapacita osob, které je sociální služba schopna obsloužit/učinit v jednom okamžiku.

Jednotka okamžité kapacity služby: osoba = klient.

Pro účely zpracování nabídky musí být okamžitá kapacita služby jednotlivých forem poskytování sociální služby rovna nebo vyšší než minimální okamžitá kapacita poptávaná v zadávací dokumentaci.

Pokud je sociální služba již registrovaná a jednotky okamžité kapacity v registru poskytovatelů sociálních služeb se liší od jednotek uvedených v zadávací dokumentaci, uveďte navíc okamžitou kapacitu v jednotkách (jednotky upřesněte) podle registru, případné rozdíly okomentujte. Pokud je okamžitá kapacita v registru menší, než je požadovaná kapacita dle zadávací dokumentace, sdělte, kdy a jakým způsobem bude tato zabezpečena (nejpozději je nutno okamžitou kapacitu zabezpečit na požadovanou dle zadávací





Příloha č. 2

dokumentace, a zároveň ji prokázat platným rozhodnutím o registraci sociální služby před podpisem smlouvy o poskytování sociální služby).

Unikátnost klientů musí být poskytovatel sociální služby schopen prokázat zadavateli veřejné zakázky při kontrolách zakázky.

Pro účely zpracování nabídky musí být minimální kapacita služby za celou dobu trvání projektu jednotlivých forem poskytování sociální služby rovna nebo vyšší než minimální okamžitá kapacita poptávaná v zadávací dokumentaci.

Klient služby – osoba, která uzavřela písemný nebo ústní kontrakt o poskytování sociální služby; započítává se pouze jednou po dobu trvání projektu, i když během něj využije službu/uzavře kontrakt opakovaně. S takovou osobou je individuálně plánováno.

Veškeré údaje v popisu služby jsou pravdivé a jsem si vědom(a) případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

V Mimoní dne 23.12.2016

Podpis statutárního zástupce

