



Příloha č. 2 ke smlouvě

**o poskytování sociální služby
„Zajištění sociální služby „Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“
v Libereckém kraji“**

Část 10 - Jablonecko

č. smlouvy OLP/4430/2016

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

„Zajištění sociální služby „Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“ v Libereckém kraji“

Část 10 Jablonecko

Popis realizace poskytované sociální služby

- 1. Druh sociální služby:** *Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*
- 2. Identifikátor sociální služby:** 7080749
- 3. Forma sociální služby:** *ambulantní a terénní*
- 4. Působnost služby:** *Jablonecko (ORP Jablonec nad Nisou)*
- 5. Poskytovatel sociální služby:** *Diakonie ČCE - středisko v Jablonci nad Nisou*
- 6. Adresa zařízení sociálních služeb:** *E. Floriánové 1736/8, Jablonec nad Nisou, 466 01*
- 7. Okruh osob, kterým je služba určena:**
 - a)** *Osoby pečující o malé děti. Osoby pečující o osoby do 15 let (zákonný zástupce rodič, jiná pečující fyzická osoba např. pěstoun nebo pěstoun na přechodnou dobu, adoptivní rodič, prarodiče, které bylo soudem svěřeno dítě mladší 15 let do péče), a dále dosud těhotná žena v posledním trimestru těhotenství.*
 - b)** *Rodiče samoživitelé. Neprovdané, ovdovělé nebo rozvedené ženy, svobodní, ovdovělí nebo rozvedení muži a ženy i muži osamělí z jiných vážných důvodů, nežijí-li s druhem, popřípadě s družkou nebo s partnerem, kteří pečují o osobu mladší 15 let.*
 - c)** *Osoby ohrožené domácím násilím. Osoby, které jsou ohroženy blízkými osobami žijícími ve společné domácnosti (psychické, fyzické či sexuální násilí a dále osoby, které jsou ve stavu závislosti, kdy se bez dané látky, aktivity nebo osoby nedokážou obejít, např. závislost na návykové látce, na hazardních hrách, na práci apod.) tzn. osoby ohrožené domácím násilím.*
 - d)** *Osoby ohrožené vícenásobnými riziky. Osoby do 26 let se speciálními vzdělávacími potřebami, ohrožené umístěním do institucionální výchovy, vyrůstající v rodinách ohrožených chudobou nebo nefunkčních rodinách, v náhradní rodinné péči apod.*

8. Popis průběhu služby:





Příloha č. 2

Jednání se zájemcem o službu

Kontakt na rodinu může dostat SAS zpravidla třemi způsoby.

- a) SAS dostane zakázku ze strany SPOD
- b) SAS kontaktuje další instituce, popř. známý rodiny – např. škola, pediatr, kamarád rodiny..... kteří upozorní na potřebu pomoci
- c) SAS kontaktuje samotná rodina

ad a) jednání se zájemcem o službu v případě spolupráce s OSPOD

V případě, že dojde k souhlasu všech zúčastněných stran dochází k prvnímu kontaktu pracovníka SAS a rodiny. První kontakt obvykle probíhá telefonicky, kdy se pracovník SAS domluví na 1. osobní schůzce.

V případě, že na rodinu není telefonický kontakt, 1. kontakt proběhne zpravidla v přítomnosti pracovníka OSPOD a vychází se z jeho zkušeností jak rodinu kontaktovat. Schůzka probíhá buďto v domácnosti rodiny, nebo na jiném domluveném místě, kde se bude cítit uživatel i spolupracující organizace bezpečně. Přítomnost pracovníka OSPOD při 1. schůzce je řešena vždy individuálně. Je zde důležité vyhodnotit, zda-li přítomnost pracovníka OSPOD bude pro navázání spolupráce v rodině přínosem, či nikoli.

ad b) Jednání se zájemcem o službu v případě, že SAS kontaktuje další instituce, známý rodiny

Na potřeby rodiny může upozornit např. škola, pediatr, známý rodiny apod. V takovémto případě je dané instituci, popřípadě známému předán kontakt na služby SAS. Rovněž může být poskytnut informační balíček, který může být zájemci o službu předán. Zájemce o službu pak sám vyhodnotí, zda-li SAS kontaktuje, či nikoli.

Zájemce o službu může rovněž kontaktovat pracovník SAS buďto po předání kontaktu telefonicky, popřípadě při uvedení adresy bydliště osobně. I zde je však na rozhodnutí rodiny, zda-li nabízené služby SAS v budoucnu využije, či nikoli.

V případě této spolupráce, nepodává zaměstnanec SAS informace SPOD. Informace jsou podávány jen v případě, že zaměstnanec vyhodnotí, že dítě spadá do cílové skupiny dle § 6 zákona 359/1999 sb.

- v takovémto případě je povinen na situaci v rodině upozornit SPOD.

ad c) Jednání se zájemcem o službu v případě, že SAS kontaktuje samotná rodina

V případě, že první kontakt proběhne telefonicky, domluví se pracovník SAS na 1. schůzce.





Příloha č. 2

V případě, že se rodina dostaví do kanceláře SAS osobně, postupujeme shodně – viz **1. setkání s rodinou**.

I v tomto případě nepodává zaměstnanec SAS informace SPOD. Informace jsou podávány jen v případě, že zaměstnanec vyhodnotí, že dítě spadá do cílové skupiny dle § 6 zákona 359/1999 sb.

- v takovémto případě je povinen na situaci v rodině upozornit SPOD.

1. setkání s rodinou

Cílem této fáze je vytvoření vstřícného prostředí pro jednání a postupné navazování důvěry.

Úvod jednání obsahuje.

- pozdravení zájemce a představení se jménem
- představení organizace
- předání základních informací o poskytovaných službách (uživatel je předán **informační balíček**, kde si může přečíst konkrétně nabízené služby – rovněž na přání rodiny může být tento informační balíček podrobně probrán za přítomnosti pracovníka)
- prvotní **sociální šetření** – jehož cílem je ujasnit si, zda-li zakázka rodiny je naplní SAS, či nikoli

a) může nastat situace, kdy je **zájemce ve velké životní krizi**, pak je dotazník **sociálního šetření vyplněn bez podpisu zájemce** a jsou zde uvedena pouze fakta, která jsou sociálnímu pracovníkovi známa

b) rovněž může nastat situace, kdy dojde k vyhodnocení, že **zájemce nemá zájem o spolupráci** – i v takovémto případě je vyplněno **sociální šetření s tím, že sociální pracovník službu nedoporučuje**

V případě, že si žádá rodina služby, které SAS nenabízí, doporučí pracovník jinou službu, jejíž naplní by byla zakázka rodiny.

V případě, že dojde ke **vzájemné dohodě o spolupráci s rodinou**, je v *elektronické kartě – individuální plán podpory rodiny* - doplněna **1. zakázka rodiny (cíl)** Klíčový pracovník zvýrazní okruhy zakázky a vedle daného okruhu dopíše konkrétní zakázku rodiny. Okruhy zakázky vycházejí ze sociálního šetření. Konkrétní zakázka je domluvena při prvních rozhovorech s rodinou.

V **konkrétních krocích k naplnění zakázky (cíle)** navazuje již chronologicky na předešlé zápisy a dopíše všechny zjištěné skutečnosti ze strany rodiny Bližší informace o vedení individuálního plánu podpory rodiny jsou uvedeny v metodice individuálního plánu





Příloha č. 2

- motivace a zapojování klientů do služby

Pracovníci průběžně nabízejí příležitost k *individuálním rozhovorům s pracovníky v terénu i ambulantní formě*.

Pracovníci metodou *motivačních rozhovorů vedou zájemce a klienty ke zvědomování potřeb, formulování cílů a plánování a uskutečňování kroků k jejich naplnění*.

Pracovníci poskytují *pozitivní, nicméně realistickou zpětnou vazbu plánujícím klientům*.

Pracovníci nabízejí *podporu a dostupné prostředky potřebné k naplňování cílů*.

Služba produkuje *klientům srozumitelné a v rámci možností atraktivní propagační materiály*, jimiž informuje o spektru poskytovaných služeb, kontaktech, pravidlech čerpání služby, otevírací době apod. Propagační materiály jsou *distribuovány na místa předpokládaného výskytu potenciálních klientů služby v terénu a spolupracujícím institucím – úřadům, školám a neziskovým organizacím pracujícím s podobnou cílovou skupinou, jako SAS*. Těmito materiály jsou:

letáky

brožury

webové stránky organizace

Příležitostně prezentace v regionálních médiích

Pracovníci s klienty pravidelně vyhodnocují *individuálních plány a plnění cílů, které reprezentují pokrok, jehož klienti ve spolupráci se službou dosáhnou*

Individuální plán podpory rodiny

Individuální plán podpory rodiny je *zakládán při zjištění prvních informací ohledně rodiny*.

V počátku je v individuálním plánu zaznamenána *kazuistika, popřípadě první informace*, které jsou zjištěny ze strany OSPOD jiných institucí, známých, kteří na zájemce o službu upozorní

Dále jsou v něm zapisovány *všechny kontakty s rodinou jako se zájemcem o službu a rovněž úkony pro rodinu*. Po uzavření smlouvy jsou *zde zapisovány všechny kontakty s rodinou jako uživatelem služby + úkony pro rodinu*.

Vše je řazeno datumově, chronologicky za sebou. Zápisy jsou vedeny v **konkrétních krocích k naplnění zakázky**.

Zápisy jsou rozlišovány barevně.





Příloha č. 2





Příloha č. 2

Kontakt s rodinou je označen sytější žlutou barvou, světle žlutou barvou je označen úkon pro rodinu a červeně je označen kontakt, který se neuskutečnil z důvodu, že se uživatel, či zájemce na schůzku nedostavil, nebo nezvedal telefonáty, popřípadě nebyl ve stanovenou dobu na určeném místě. **Zelenou barvou** jsou označovány **důležité kontakty** a **modrá barva** **zvýrazňuje úkoly**, které jsou s rodinou domluveny. Tyto úkoly, dle domluvy plní buďto rodina, nebo klíčový pracovník.

Na začátku individuálního plánu je rovněž uvedena tabulka – **1. zakázka rodiny (cíl)**, zde klíčový pracovník zvýrazní *okruhy zakázky* a vedle daného okruhu dopíše *konkrétní zakázku zájemce*. **Okruhy zakázky** vycházejí ze sociálního šetření. *Konkrétní zakázka* je domluvena při prvních rozhovorech s rodinou.

V průběhu spolupráce, je-li rodina zakázkou OSPODu, je rovněž upřesněna **zakázka ze strany OSPOD** – i ta je vedena v individuálním plánu podpory rodiny

V průběhu spolupráce může docházet **ke změně zakázky ze strany SPOD**. Pak dojde k vyhodnocení staré zakázky a stanovení zakázky nové. Podepsané zakázky ze strany SPOD jsou rovněž vedeny v písemné kartě rodiny. (*spolupráci s OSPOD, dále upravuje konkrétní metodika spolupráce s OSPOD*)

Dle zvážení zaměstnance dochází v průběhu plánování k **souhrnu individuálního plánu**

Zde pracovník shrne všechny nesplněné úkoly za předešlá období. Tímto se snažíme zamezit, aby nedocházelo v průběhu spolupráce k situaci, kdy bude úkol v dokumentaci přehlédnut

Individuální plán je tvořen s rodinou. Dochází zde k domluvě, co je potřeba řešit, kdo zakázku vyřeší a předběžný termín splnění. Zaměstnanec pouze zaznamenává to, na čem se s uživatelem domluví v průběhu schůzky.

V průběhu spolupráce, při vzájemném rozhovoru s rodinou, dochází rovněž k vyhodnocení plnění zakázek, popřípadě dochází ke změnám zakázek rodiny. Klíčový pracovník se snaží pružně přizpůsobovat potřebám rodiny a změnám, které v životě rodiny přicházejí.

Individuální plán se **uzavírá při ukončení spolupráce**.

- způsob vyřizování stížností klientů

Základní pojmy

1. **Stížnost** - je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu, stížnost je podána v osobním zájmu, v němž občan nebo skupina občanů vyjadřuje **nespokojenost kvalitou nebo způsob poskytování sociálních služeb**; stížnost je **odezvou na neřešený problém**; za stížnost je považováno **vše**,





Příloha č. 2

co uživatel nebo jiná osoba pojmenuje stížností a chce tuto záležitost řešit. Pokud stěžovatel výslovně uvede, že si nepřeje záležitost řešit, a to ani anonymně, pracovník je povinen mu oznámit, že v takovém případě není možné sjednat nápravu.

2. **Připomínka/ návrh** - je vyjádřená nespokojenost, kterou lze jednoduchým zásahem odstranit, aniž by to výrazným způsobem zasáhlo do charakteru poskytovaných služeb.
3. **Podnět** - je tvůrčí nápad na zlepšení kvality služeb směrem k uživatelům

Forma stížnosti, připomínky, podnětu

1. Každý může podat stížnost, připomínku či podnět ústně nebo písemně, může zaslat poštou, e-mailem, telefonicky nebo vložit do poštovní schránky. Stížnosti, připomínky a podněty mohou být i anonymní
2. Každý uživatel má právo požádat jakoukoli osobu (příbuzného, pracovníka, nezávislého zástupce apod.) k asistenci či zastupování při podávání stížnosti, připomínky, podnětu.
3. Středisko má kontakty na tlumočnický tým, kteří mohou být přizváni k jednání s osobou nehovořící česky, nebo používající alternativní způsoby komunikace (např. znaková řeč, piktogramy), nebo pro uživatele s poruchou komunikace (alternativní formy – pro lidi s demencí, mentálním postižením .)
4. Uživatelé mohou ústní stížnost přednést kterémukoliv pracovníkovi, který ji předá kompetentním osobám
5. Každý má právo zůstat v anonymitě, a to i přes skutečnost, že k podání své stížnosti, podnětu, připomínky potřebuje asistenci. Každý pracovník je povinen zachovat mlčenlivost o osobě stěžovatele, pokud si to přeje. Se stížností je nadále nakládáno jako se stížností anonymní.

Anonymní stížnosti – schránka důvěry

1. Anonymní stížnosti se nejčastěji podávají prostřednictvím poštovní schránky umístěné na budově Pod Baštou 1375/10, Jablonec nad Nisou.
2. Poštovní schránku vybírá ředitelka střediska, nebo její zástupce každý den.
3. S anonymní stížností je nakládáno stejně jako se stížností adresnou. Má stejnou váhu.

Postup přijetí stížnosti

1. Uživatel řekne, že je s něčím nespokojen, že se mu něco nelíbí
2. Pracovník uživatele opětovně seznámí s tím, že má právo na stížnost *„Jestli se Vám něco nelíbí, můžete nám to klidně říct. Vyřídíme to jako stížnost, můžete zůstat i v anonymitě, já jsem povinná/povinen mlčet o tom, kdo si stěžoval, budete-li si to přát...“* apod.
3. Pokud uživatel chce věc řešit jako stížnost, pracovník mu
 - dá prostor, aby stížnost sepsal
 - pomůže uživateli stížnost sepsat





Příloha č. 2

4. Stížnost pracovník předá svému nadřízenému nebo ji vhodí do poštovní schránky na kontaktní adrese organizace, pokud si uživatel přál zůstat v anonymitě.
5. U lidí/děti s poruchou v komunikaci nebo u lidí, kteří mají různé zábrany a stížnosti se brání, pracovníci jejich projevy libosti a nelibosti sledují. Ty pak anonymně (bez udání jména koho se to týká) řeší na poradách pracovního týmu jako stížnost na kvalitu služeb. Tým společně tuto záležitost řeší. Celá věc je písemně zaznamenána v evidenci stížností.

Právo na stížnost, připomínku, podnět

1. Právo na stížnost, připomínku a podnět má každá fyzická i právnická osoba, **především však uživatelé služeb Diakonie ČCE – střediska v Jablonci nad Nisou**. Diakonie ČCE vytváří bezpečné podmínky pro stížnost. Stížnost mohou podat lidé způsobilí i nezpůsobilí (plně nebo částečně) k právním úkonům, a ti, co jednají v jejich zájmu.
2. Právo na stížnost, připomínku a podnět mají též **všichni pracovníci DČCE**.
3. **právu na podávání stížností, připomínek a podnětů jsou uživatelé, pracovníci a veřejnost informováni** – na web. stránkách střediska DČCE, v registru poskytovatelů sociálních služeb – popis realizace. Pracovníci jsou informováni na poradách zaměstnanců, při školení. **Uživatelé jsou informováni při uzavírání smlouvy a rovněž ústní formou při kontaktu s pracovníky.**
4. Žádný člověk nesmí být zbaven práva na podávání stížností.
Poskytovatel se zavazuje ke stížnostem, připomínek a podnětům přistupovat jako k nástroji zlepšení kvality služeb
5. **Stěžovatel nebo uživatel, v jehož prospěch byla stížnost podána, nesmí být v žádném případě sankcionován nebo jiným způsobem znevýhodněn.**

Evidence stížností, připomínek a podnětů

1. Středisko připomínky a podněty písemně eviduje **pouze v případě, že se jimi mění přístup nebo pracovní postup při práci s uživatelem**, a to do osobní složky uživatele
2. Stížnost označí evidenčním číslem dle spisového řádu.
3. Stížnosti jsou ukládány dle platného spisového a skartačního řádu.
4. Evidence stížností je vedena (*zapsána, vlepena, vložena*) v sešitu Stížnosti. Evidence je uložena u ředitelky střediska a má k nim přístup vedoucí služby

Způsob vyřizování stížností

1. Stížnosti řeší a závěrečné písemné stanovisko vydávají kompetentní pracovníci. Prošetřením stížnosti mohou ve své kompetenci pověřit jiného pracovníka
2. Veškeré stížnosti řeší nezaujatě postupují objektivně a snaží se nalézt pravdu, kompromis, usluží o nápravu.





Příloha č. 2

3. Závěrem řešení stížnosti jsou – **náprava předmětu stížnosti, omluva stěžovateli, preventivní opatření, zamítnutí stížnosti** jako neoprávněné a informace o možnosti obrátit se na nadřízený orgán nebo na organizaci či instituci sledující dodržování lidských práv.
4. **S postupem (vy)řešení stížnosti je vždy seznámena ředitelka střediska**, která sleduje všechny stížnosti ve středisku
5. **Stížnost musí být vyřešena maximálně do 28 dnů** a stanovisko organizace ke stížnosti musí stěžovatel (v případě dítěte, které neurní číst zákonný zástupce) obdržet písemně (doporučeně, oproti podpisu apod.). Za vyhotovení a odeslání písemného vyjádření stěžovateli je odpovědný řešitel stížnosti. Pokud není možné v uvedené lhůtě stížnost projednat, musí o tom být stěžovatel neprodleně informován i s odůvodněním
6. Vyřízení stížnosti, průběh vyřízení se eviduje pod stejným evidenčním číslem stížnosti.
7. **Vyřešení anonymní stížnosti je zveřejněno v místech přístupných uživatelům a veřejnosti.**

Vyhodnocování stížností

Stížnosti se jednou ročně analyzují, a vyvozují se z nich závěry pro cíle služeb na další plánovací období.

Stížnosti, připomínky, náměty, pochvaly se obvykle podávají/ adresují:

- a) připomínky a podněty **kterémukoliv pracovníkovi**, který je operativně řeší sám ve své kompetenci nebo ve spolupráci s týmem
- b) **vedoucímu služby** v případě stížnosti, pochvaly na kvalitu či na pracovní postup poskytované služby vedoucímu pracovníkovi na práci či chování pracovníka (podřízeného zaměstnance)
- c) **ředitelce střediska** v případě stížnosti, pochvaly na práci či chování zaměstnance nebo odvolání na postup řešení v případě a) a b)
- d) **dozorčí radě DČCE** v případě stížnosti na správní radu DČCE nebo v případě odvolání se na postup řešení v případě c)

V případě, že je **stížnost, připomínka, podnět adresována na středisko DČCE**, řeší je správní rada střediska, v případě adresování na ústřední diakonickou kancelář, je řeší správní rada DČCE

Pracovníci DČCE by měli dodržovat „hierarchii“ předkládání stížností. Uživatelům a jiným nezávislým osobám je tento postup doporučený ve vnitřních řádech a informačních materiálech. V případě, že tyto osoby postup „hierarchie“ podávání stížností nedodrží, vyřizují stížnosti **správní rady – střediska** nebo DČCE.

Odvolání

1. Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat.
2. Odvolání je možné **do 15 dnů** ode dne doručení vyřízení stížnosti.





Příloha č. 2

3. Odvolání je možné podat ústně i písemně, a to nejčastěji u členů správní rady střediska či u členů dozorců rady střediska. Kontakty na ně jsou součástí informací pro osobu, která stížnost podávala. Klienti se též mohou obrátit na ústřední diakonickou kancelář.
4. Ústní podání odvolání je zaznamenáno písemně tím, kdo odvolání přijal.
5. Doba pro odvolací řízení je 30 dní.
6. Řešení odvolání je shodné s postupem řešení stížnosti.
7. Každý má právo se se svou stížností kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce.

- občanské poradny (nejbližší OP – E. Floriánové 8. Jablonec n. N., tel. 486 152 070)

- příslušný městský či krajský úřad - odbor sociálních věcí

- veřejný ochránce práv (Údolní 39. 602 00 Brno: www.ochrance.cz; tel. 542 542 888; mail podatelna@ochrance.cz) – řeší stížnosti v oblasti porušování lidských práv

- Český helsinský výbor (Jelení 5. 118 00 Praha1) apod.

- podmínky ukončení poskytování služby

Smlouva o poskytování služby

Dle zvážení situace, dojde v průběhu prvních schůzek k uzavření smlouvy o poskytování služby. Na jaké schůzce dojde k podpisu s rodinou je vždy na zvážení konkrétní situace v rodině a stanovení zakázky.

Smlouvu o poskytování služby uzavírá se zájemcem služby **sociální pracovník**.

Smlouva se vyhotovuje ve dvou vydáních, kdy jednu kopii obdrží rodina a druhá je založena do **papírové karty**.

Rodina je vždy s dokumenty seznámena obsahově. Zaměstnanec každé ustanovení komentuje a vysvětlí jeho praktický dopad pro rodinu. V případě, že zájemce o službu či uživatel nemůže číst, jsou mu smlouva a související dokumenty přečteny.

Vzhledem k tomu, že SAS úzce spolupracuje s OSPOD je rovněž součástí smlouvy **§6 zákona 359/1999 sb.** I s tímto paragrafem je zájemce seznámen.

Smlouva se uzavírá, **dle individuálních potřeb každé rodiny.** Nejdéle zpravidla na dobu **1 roku**.





Příloha č. 2

O **prodloužení smlouvy** o poskytování služeb rozhoduje sociální pracovník při konzultaci s uživatelem, popřípadě OSPOD. Při rozhodování se vychází zejména z individuálního plánu uživatele (individuální plán obsahuje osobní cíle uživatele)

Smlouva se prodlužuje písemnými **číslovanými dodatky**, případně se **sepisuje nová smlouva** (např. z důvodu změny smluvních ujednání). I smlouvy jsou číselně řazeny za sebou. (př. 1/2015 – tj. pořadové číslo smlouvy + rok na který je smlouva sepsána)

Smlouva může být zrušena, popřípadě nemusí být prodloužena zejména z těchto důvodů:

- rodina **dosáhla dohodnutých cílů**
- jestliže Uživatel/rodina **nezajistí v domácnosti nerušené podmínky pro poskytování služby**
- **rodina nespolupracuje při vytváření individuálního plánu**, případně dlouhodobě neplní cíle dohodnuté v individuálním plánu.
- při poskytování služeb vyjde najevo, že **služba nenaplňuje potřeby rodiny**
- Jestliže poskytovatel zjistí, že se uživatel **nenachází v nepříznivé sociální situaci** ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, z jejíhož důvodu je mu služba poskytována, a to přestože se tak tomu v rámci sociálního šetření před zahájením poskytování služby jevílo, probere s uživatelem či jeho zákonným zástupcem zástupce poskytovatele znovu smysl poskytování sociální služby a v případě, že po této konzultaci vyjde najevo, že nepříznivá sociální situace uživatele není dána, je poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět.
- Při poskytování služby **dojde ke zhoršení zdravotního** (fyzického i psychického) **stavu**, který vylučuje poskytování dalších služeb.
- **z důvodu hrubého porušení smlouvy**
za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména
 - Jestliže Uživatel nebo kdokoliv z jeho Rodiny **napadne nebo je agresivní na pracovníky**,

Smlouvu lze ukončit:

- 1) uplynutím doby
- 2) písemnou **Dohodou o ukončení smlouvy** – v případě domluvy obou zúčastněných stran
- 3) písemnou **Výpovědí smlouvy ze strany uživatele**
- 4) písemnou **Výpovědí smlouvy ze strany poskytovatele – důvod výpovědi je uveden na dokumentu, důvodem výpovědi může být rovněž úmrtí uživatele**





Příloha č. 2

- materiální a technické zabezpečení služby

SAS sídlí v ulici E. Floriánové 1736/8 v Jablonci nad Nisou. Ambulantní i terénní forma mají k dispozici dva uzamykatelné kancelářské prostory. Budova má dva bezbariérové vchody. Součástí pronajímaných prostor je přístup k vybavenému kuchyňskému koutu, na toalety. Dále jsou součástí našich kanceláří stoly, židle, úložné prostory, notebooky, přístup k internetu a tiskárna s kopírkou pro běžnou činnost.

- časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne

Služba je poskytována v domácnostech uživatele vždy po domluvě, zpravidla v těchto časech:

PO, ST	7:30 – 17:30
ÚT	7:30 – 15:30
ČT	7:30 – 15:00
PÁ	7:30 – 14:30

Ambulantní forma je poskytována v těchto dnech a časech na adrese E. Floriánové 8:

PO	8:00 – 12:00
ST	13:00 – 17:00

- popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb

Personální zajištění služby

kontaktní pracovníci projektu:

Sociální pracovník VŠ	2 úvazky
Pracovník v sociálních službách	2 úvazky

Struktura se může během plnění měnit v poměru počtu úvazků sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Vždy bude dodržen celkový počet 4 úvazky.

administrativní a ostatní pracovníci:

Ředitelka	0,2 úvazku
Účetní projektu	0,16 úvazku





- evaluace dosahování cílů plnění zakázky

Kvalita služby

Kvalita služby je vyhodnocována s uživatelem v průběhu celé spolupráce. Již při jednání se zájemcem o službu jsou při prvotním setkání uvedeny základní cíle uživatele. Ty se v průběhu spolupráce vyhodnocují a dle potřeby Rodiny mění.

Uživatel spolupracuje na Individuálním plánu podpory rodiny a společně s pracovníkem hodnotí v průběhu každého setkání, zda dochází k naplňování jeho potřeb, či nikoli.

Vyhodnocení služby ze strany zaměstnanců SAS

Vždy 1x ročně dochází k hodnocení služby, zda je naplňováno poslání a cíle služby.

Cílem služby, dle registrace je:

- 1) zlepšit sociální situaci rodin
- 2) podporovat samostatné fungování rodin v běžném životě
- 3) přispět ke zdravému vývoji dětí v těchto rodinách

Kritéria plnění jsou následující:

cíle služby	kritéria plně
1) zlepšit sociální situaci rodin	a) rodina má vyřízeny všechny možné dávky, na které má nárok x členové rodiny mají pracovní poměr (brigádu) b) rodina bydlí v takovém zařízení, kde nemusí dojít k odloučení dětí od rodičů
2) podporovat samostatné fungování rodin v běžném životě	a) rodina je schopná vyřídit si své náležitosti na úřadech, školách... (možno v doprovodu a za podpory pracovníka SAS)
3) přispět ke zdravému vývoji dětí v těchto rodinách	a) děti dochází na pravidelné lékařské prohlídky (v případě potřeby na odborná vyšetření) b) děti navštěvují školní zařízení c) děti během návštěv působí zdravě (jsou najedené, oblečené mají přijatelné zázemí)

Vzhledem k odlišným potřebám ze strany jednotlivých rodin, jsou vyhodnocovány u každé rodiny jen ta kritéria, která jsou zakázkou rodiny, či OSPOD.





9. Údaje o kapacitě služby

Okamžitá kapacita služby

počet osob
4

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 poplávaná 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 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 poplávaná 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.

