



**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** (podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách): nízkoprahové zařízení pro děti a mládež § 62 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách
- 2. Identifikátor sociální služby:** 8696715
- 3. Forma sociální služby:** ambulantní i terénní
- 4. Působnost služby** (uvedte, na území kterých obcí je služba poskytována): Tanvald, Velké Hamry, Smržovka
- 5. Poskytovatel sociální služby** (název a adresa): Oblastní charita Most, Petra Jilemnického 2457, 43401 Most
- 6. Adresa zařízení sociálních služeb:** Hlavní 1309, 468 51 Smržovka
- 7. Okruh osob, kterým je služba určena** - cílová skupina a věková skupina  
Cílová skupina: děti a mládež ve věku od 15 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy

**8. Popis průběhu služby:**

Povinná struktura:

- vstup uživatele do služby

Prvokontakt s potenciálním zájemcem o službu je v případě nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kotva v Tanvaldu možný v terénu (mimo samotné prostory zařízení) nebo v ambulantní části služby, tedy přímo v zařízení. Nový zájemce o službu získává informace o realizaci služby, jejích principech, právech a povinnostech uživatele v průběhu maximálně pěti setkání s pracovníky služby. Tato doba slouží jak zájemci o službu v získání povědomí o sociální službě, tak pracovníkům služby, kteří využívají setkání k definování nepříznivé situace uživatele, jeho příslušnosti k cílové skupině zařízení a ke zjištění jeho potřeb.

Zájemce se uživatelem služby stává ve chvíli, kdy se rozhodne k sepsání smlouvy. S ohledem na typ služby je uživateli nabízena jak písemná, tak ústní smlouva s možností anonymního vedení osoby uživatele.

Při uzavření smlouvy je s uživatelem vytvořen individuální plán, který definuje cíle, jichž chce uživatel dosáhnout při využívání naší služby. Cíle jednotlivých uživatelů jsou pro pracovníky podkladem pro nabízení vhodných aktivit a vytváření programu individuálních setkání a podpory uživatele.

- motivace a zapojování klientů do služby

Spolupráce s uživatelem a naplňování jeho cílů je podmíněno jeho vlastní aktivitou a zájmem o rozvoj vlastních schopností a dovedností. Prvotní motivací uživatelů bývá nabídnutí volnočasových aktivit prosociálního charakteru či podpora a pomoc při pravidelné přípravě do školy. Následující rozhovory s uživateli ale odrývají další potřeby, na které pracovníci zařízení reagují nabídkou dalších aktivit. Při naplňování osobních cílů uživatele je kladem důraz na aktivitu samotného uživatele a ze strany pracovníků se mu dostává stále motivace a podpory při dosahování jednotlivých vytčených cílů.





Příloha č. 2

- způsob vyřizování stížností klientů

Nejen stížnosti, ale i nápady na možnosti rozvoje či změny ve službě, jsou přijímány v písemné formě (tištěné i elektronické) i formě ústí. Uživatel/stěžovatel má možnost své podněty podat i anonymní formou. V písemné formě mají uživatelé možnost odeslat své podněty poštou na adresu sídla organizace, nebo mohou využít schránku, primárně k těmto účelům určenou, která se nachází v prostorách ambulantní části služby. V elektronické podobě pak mají uživatelé možnost zaslat své podněty na e-mail vedoucího služby či na e-mail [charita@charitamost.cz](mailto:charita@charitamost.cz). Podání podnětu je také možné ústně ve spolupráci s pracovníkem služby.

Podněty jsou evidovány a vedoucí pracovník nad doručenými podněty vyvolá debatu a vyvozuje z nich závěry / důsledky, buď v týmu pracovníků služby, nebo ve spolupráci se zástupcem ředitele organizace.

O výsledku vyřízení je neanonymní stěžovatel informován ústí či písemnou formou a shrnutí jak podnětu, tak způsobu jeho vyřízení je vyvěšeno v prostorách NZDM tak, aby se s ním mohli seznámit všichni uživatelé služby.

S pravidly k podávání stížností jsou uživatelé seznámeni při podpisu smlouvy a mají možnost se s nimi opětovně seznámit buď prostudováním standardu kvality č. 7, nebo mohou požádat pracovníka služby o opětovné obeznání s možností podání podnětu či stížnosti.

- podmínky ukončení poskytování služby

Důvody pro odmítnutí poskytování služby

- : žadatel nespadá do cílové skupiny
- : žadatel požaduje službu, kterou zařízení neposkytuje
- : poskytovatel nemá volnou kapacitu

Automatický zánik služby

- : zánikem služby
- : úmrtím uživatele
- : dosažení stanoveného cíle
- : přestěhováním uživatele mimo území působení poskytovatele
- : překročení věkové hranice uživatele služeb
- : pokud uživatel déle než 6 měsíců po sobě jdoucích ani jednou nevyužil služeb nabízených nízkoprahovým zařízením
- : ze strany poskytovatele služby jen z důvodu, kdy uživatel jedná způsobem, kterým ohrožuje pracovníka nebo hrubým způsobem narušuje dobré mravy, v tomto případě služba může být ukončena okamžitě,

Uživatel může ukončit smlouvu kdykoliv bez uvedení důvodu

- materiální a technické zabezpečení služby

Služba bude poskytována ambulantně v prostorách pronajatých od městského úřadu Tanvald na dobu neurčitou. Služba je poskytována na území Tanvaldu č.p. 1309 ulice Hlavní. Prostory určené službě jsou v prvním podlaží tohoto objektu.

Zaměstnanci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež „Kotva“ budou mít k dispozici - Kancelář sociálního pracovníka pro potřeby individuální spolupráce sociálního pracovníka s uživateli, kancelář pracovníků v sociálních službách a plně vybavenou kuchyňku. Kanceláře pracovníků jsou vybaveny standardním kancelářským nábytkem a stolním počítačem či notebookem.





Příloha č. 2

Zaměstnanci mají k dispozici WC

Pro uživatele bude k dispozici velká klubovna o velikosti 40m<sup>2</sup> a dalších 4 místností pro aktivity o velikosti 25m<sup>2</sup>. Nizkoprahové zařízení bude mít rozdělené místnosti na části vzdělávací a oddychové. Uživatelé budou mít k dispozici vybavení pro oddychovou a vzdělávací činnost a k dispozici oddělené WC toalety pro dívky a chlapce. V zařízení je také PC pro uživatele, které využíváme pro vzdělávání i volnočasové aktivity, v zařízení jsou také klávesy pro hudební produkci uživatelů, přehrávač hudby, pro poslech i pro taneční kroužek. Pro vzdělávací aktivity tam máme také televizi s DVD přehrávačem.

časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne

	Ambulantně	Terénně
Pondělí	13:00 – 19:00	13.00 – 17.00 po předchozí domluvě s uživateli
Úterý	13:00 – 19:00	13.00 – 17.00 po předchozí domluvě s uživateli
Středa	13:00 – 19:00	13.00 – 17.00 po předchozí domluvě s uživateli
Čtvrtek	13:00 – 19:00	13.00 – 17.00 po předchozí domluvě s uživateli
Pátek	13:00 – 19:00	13.00 – 17.00 po předchozí domluvě s uživateli

- popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb

na realizaci služby se podílejí 3 pracovníci v přímé péči – sociální pracovník, zaměstnaný na plný úvazek a dva pracovníci v sociálních službách pracující s cílovou skupinu na plný úvazek. Zařízení je vedeno vedoucím na 0,2 úvazku, jehož práci zastřešuje ředitelka organizace. **Všechny níže uvedené osoby jsou v současnosti zaměstnání v naší organizaci.**





Příloha č. 2

- evaluace dosahování cílů plnění zakázky

S každým uživatelem je uzavřená písemná či ústní smlouva o poskytování služby. Dále je s každým uživatelem sestaven individuální plán (IP), který se sestává z jednotlivých kroků, vedoucích k vytyčenému cíli. Veškerá spolupráce s uživatelem (kontakty, intervence s klientem, nebo v jeho zájmu) se zaznamenávají do elektronické evidence uživatele.

Vedoucí služby vede přehlednou souhrnnou evidenci uzavřených dohod a poskytnutých kontaktů či intervencí s každým uživatelem v měsíci. Každé kalendářní pololetí dodavatel bude podávat zadavateli písemnou Zprávu o činnosti (ZOČ) v rozsahu, stanoveném zadavatelem. Práce s uživateli a zájemci o službu je vedena v souladu se zákonem č 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění.

Rozbory klientských případů a zhodnocení poskytnutých služeb, probíhá během pravidelných porad realizačního týmu služby, kde se projednávají i metody práce, zapojení uživatelů do služby, případné snížení zájmu o využití služeb. K dispozici pracovníků jsou i služby dalších odborníků včetně služeb supervizora. Supervize či týmové koučinky pracovníků proběhne minimálně 18x v průběhu realizace předmětu zakázky.

## 9. Údaje o kapacitě služby

### Okamžitá kapacita služby

Při individuální práci s uživatelem:	pracovník/uživatel	1/1
Při skupinové práci s uživateli v terénní formě:	pracovník/ uživatel	21/4
Při skupinové práci s uživateli v ambulantní formě:	pracovník/uživ.	21/3

Uvedené kapacity služby odpovídají potřebám cílové skupiny ve věku 15 – 26 let. Kapacita služby jako takové, uvedená v registraci služby je vyšší a zahrnuje předpokládanou spolupráci s celým spektrem cílové skupiny ve věku 6 - 26 let Kapacita přesahující požadovanou zadávací dokumentací se bude týkat uživatelů mladších 15-ti let.

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





Příloha č. 2

**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.

