



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 I Novoborsko

Popis realizace poskytované sociální služby

1. **Druh sociální služby:** Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
2. **Identifikátor sociální služby:** 2925974
3. **Forma sociální služby:** ambulantní, terénní
4. **Působnost služby:** Novoborsko
5. **Poskytovatel sociální služby:** Farní charita Česká Lípa, Dubická 992/14, 470 01 Česká Lípa
6. **Adresa zařízení sociálních služeb:** Severní 755, 473 01 Nový Bor
7. **Okruh osob, kterým je služba určena:**
 - Cílová skupina: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou poskytovány osobám z Novoborska, které pečují o alespoň jedno nezaopatřené dítě do 18 let věku. Tyto rodiny se nachází v nepříznivé životní situaci a nedokáží ji řešit vlastními silami.
 - Věková skupina žijící v rodině:
 - děti kojeneckého věku (do 1 roku)
 - děti předškolního věku (1 - 7 let)
 - mladší děti (7 – 10 let)
 - starší děti (11 – 15 let)
 - dorost (16 – 18 let)
 - mladí dospělí (19 – 26 let)
 - dospělí (27 – 64 let)

8. Popis průběhu služby:

A) vstup uživatele do služby

Zájemce o službu přichází sám na základě doporučení jiné organizace (azylový dům, centrum pro pěstouny, občanská sdružení, úřadu SPOD, školy, ...). Zájemci o službu jsou rovněž oslovováni v terénu prostřednictvím informačních letáků.

Jednání se zájemcem o službu probíhá ve třech fázích. Tyto fáze mohou proběhnout při první schůzce se zájemcem, v některých případech probíhají při dalších schůzkách (např. zájemce spěchá, necítí se dobře, chce si nabídku služeb promyslet, a proto např. uzavření smlouvy proběhne až při další schůzce).

Se zájemcem o službu jedná sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách. Pracovník zájemce osloví, představí se mu, představí mu ostatní pracovníky. Vyjasní mu svou roli a stručně představí službu.

Zjistí, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny (bydliště, zda pečuje o nezletilé dítě), pokud zájemce nespĺňuje cílovou skupinu, je mu poskytnuto základní poradenství a je odkázán na jinou službu, případně mu je kontakt s touto službou zprostředkován.





Příloha č. 2

Po zjištění těchto informací pracovník dále mapuje situaci klienta, jeho aktuální potřeby, přání, problémy, s nimiž přichází. Mapuje jeho nepříznivou životní situaci.

Dále ho seznámí s nabídkou služeb a vyplní s ním nabídkový list. Společně hledají zakázku zájemce.

Než dojde k uzavření Smlouvy o poskytování služeb je také seznámen se svými právy, povinnostmi, pravidly poskytování služeb. Je důkladně seznámen se stížnostním řádem, bezplatností služeb. Je seznámen s tím, že jsme povinni zachovávat mlčenlivost, s výjimkou orgánů, které si mohou ze zákona vyžádat informace o klientovi. Na závěr této první fáze, si ujasníme, že zájemce všemu rozumí.

Při druhé fázi jednání hledáme se zájemcem konkrétní zakázku a dojednáváme možné kroky spolupráce. V této fázi, pokud zájemce souhlasí a všemu rozumí, uzavřeme Smlouvu o poskytování služeb.

Ve třetí fázi jednání dojednáváme konkrétní kroky spolupráce, plánujeme průběh služby a sepisujeme individuální plán.

B) motivace a zapojování klientů do služby

Vhodnými službami, metodami a aktivitami podporujeme u cílové skupiny dovednosti, znalosti, schopnosti a návyky, které vedou k aktivnímu přístupu při řešení nepříznivé životní situace rodiny. Pracovník napomáhá klientovi získat sebedůvěru, samostatnost a odpovědnost za vlastní chování a klient získává sociální kompetence, jež vedou k rozvoji osobnosti, ale také preventivně působí před sociálně-patologickými jevy s následným sociálním vyloučením. Podstatné je také poskytovat dostatečné množství informací, či následné zprostředkování odborných konzultací (právník, psycholog, teolog).

Klient je zapojován do služby již při dojednávání zakázky a plánování spolupráce. Společně s pracovníkem uzavírají individuální plán, který má jasný cíl a dílčí kroky k jeho naplnění. Je jasně vymezeno, co je schopen pro naplnění cíle udělat klient a co pracovník.

Pracovník přistupuje ke klientovi jako k rovnému partnerovi, dbá na uplatňování aktivního naslouchání a prvků účinné komunikace (věnování pozornosti, naladění – navázání a udržení kontaktu, střídání se v rozhovoru, prozkoumávání názorů a návrhů klienta, jeho potřeb a stanovisek, předkládání svých názorů, diskuze, společné dojednávání).

Sociální pracovník nepřebírá zodpovědnost za jednání klienta, ponechává mu právo na riziko. Je však jeho povinností, pokud ví, že se uživatel rozhodl takto jednat, seznámit ho s riziky a důsledky.

Pokud klient sám není schopen určit jasný cíl, musí mu být pracovník nápomocen a vždy dbá na klientovi potřeby. Tento cíl by měl korespondovat s posláním a cíli služby a může se v průběhu času měnit. Cíl nestanovuje pracovník, ale na základě rozhovorů se snaží klienta nasměrovat k nalezení takového cíle, který je:

- realistický
- konkrétní
- dosažitelný
- významný pro klienta

C) způsob vyřizování stížností klientů

Klient má právo podat stížnost, dále může stížnost podat kdokoliv. Podáním stížnosti nesmí být stěžovateli způsobena újma. Stížnosti jsou v týmu pracovníků vnímány jako podněty ke zkvalitnění služby.

Stížnosti mohou být podány písemně, ústně, telefonicky, emailem, poštou. Stížnosti mohou být podány i anonymně, k tomu je zřízena vedle vstupu do kanceláře služby schránka důvěry, v případě neanonymní stížnosti je směřována k jakémukoli pracovníkovi, vedoucímu, ředitelce Farní charity.





Příloha č. 2

Při jednání se zájemcem o službu, je budoucí klient seznámen se stížnostním řádem a je mu předán v písemné podobě. Tento řád obsahuje, jak podat stížnost, komu, jakým způsobem, možnost odvolání k nadřízeným orgánům.

Stížnosti mohou být anonymní a neanonymní a jsou řešeny do sedmi pracovních dnů.

Zápis stížnosti obsahuje:

Datum přijetí, druh stížnosti (anonymní / neanonymní), jméno pracovníka, který stížnost přijal, text stížnosti, datum převzetí stížnosti vedoucím služby, šetření stížnosti, řešení stížnosti, datum předání informací stěžovateli nebo klientům služby.

Pokud stěžovatel není spokojen s řešením své stížnosti, může podat odvolání u ředitelky Farní Charity Česká Lípa a k dalším nadřízeným orgánům.

D) podmínky ukončení poskytování služby

Smlouva o poskytování služeb může být ukončena ústně či písemně a to:

Uplynutím doby platnosti smlouvy

Výpovědí ze strany klienta – nemusí udávat důvod. Po ukončení smlouvy má klient ještě týden na rozmyšlenou, po uběhnutí této doby je smlouva definitivně ukončena.

Výpovědí ze strany poskytovatele - Opakované dlouhodobé porušování pravidel a podmínek poskytování služeb, jednorázové velmi závažné porušení pravidel a podmínek poskytování služeb (napadení pracovníka, trestná činnost apod.), klient již nespadá do cílové skupiny (klient se např. odstěhuje, již nepečuje o děti, v tomto případě je mu poskytnuto základní poradenství a jsou mu doporučeny jiné služby, případně zprostředkovan kontakt s nimi).

E) materiální a technické zabezpečení služby

Ambulantní služba je poskytována na adrese Severní 755, 473 01 Nový Bor, kde je umístěna samostatná, uzamykatelná kancelář sociálního pracovníka a pracovníků v sociálních službách včetně služeb (voda, energie, úklid). K dispozici je zde základní vybavení kanceláře kancelářským nábytkem (stoly, židle, skříně) včetně PC, připojení na internet a tiskárny s kopírkou. Rovněž také zázemí pro zaměstnance včetně sociálního zařízení, tj. s přístupem na toalety a ke kuchyňce.

Terénní služba bude poskytována na Novoborsku a to dle požadavků a na základě úzké spolupráce s příslušnými sociálními odbory.

F) časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne

Časový rozsah poskytování ambulantní služby:

PO – PÁ 8:00 – 12:00 12:30 – 16:30 (40 hodin týdně)

Časový rozsah poskytování terénní služby:

PO – ČT 10:00 – 18:00

PÁ 8:00 – 12:00 12:30 – 16:30 (40 hodin týdně)

G) popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb

Odborné vedení sociální služby:

Sociální pracovník, vedoucí služby (1 HPP): poskytuje klientům sociální služby terénní i ambulantní formou, vykonává dohled nad pracovníky v sociálních službách.

Pracovník v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka (3 HPP): poskytuje klientům sociální služby terénní i ambulantní formou.

Poskytuje základní sociálním poradenství, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Psycholog, právník, teolog (DPP) dle potřeby.

H) evaluace dosahování cílů plnění zakázky

Minimálním cílovým stavem spolupráce je zastavit zhoršování nepříznivé situace rodiny.

Optimálním cílovým stavem je zlepšení životní úrovně rodiny a zvýšení sociálních dovedností jejích jednotlivých členů.

Hlavním cílem služby je samostatně fungující rodina začleněná do běžné společnosti.





Příloha č. 2

Dílčí cíle:

Zaměstnání

Alespoň jeden z dospělých členů rodiny je zaměstnán nebo činí aktivní kroky k získání zaměstnání, pokud se nejedná o matku na mateřské dovolené.

Výchova a péče o děti

Rodiče nebo pečující osoby dbají na přípravu svých dětí na školní docházku, zvyšují své kompetence při zvládání běžných činností při péči o děti (rozvoj motoriky, řeči, hygienické návyky, sociální dovednosti, hra, trávení volného času).

Schopnost hospodařit s penězi a vedení domácnosti

Rodina zvládá hospodařit se svými příjmy tak, aby do dalších příjmu dávek či výplaty měla finanční prostředky na jídlo a ostatní základní potřeby.

Bydlení vhodné pro výchovu a péči o děti

Rodina žije ve vyhovujících podmínkách pro výchovu a péči o své děti. V případě azylového bydlení je rodina pracovníky směřována k zajištění samostatného bydlení.

Vzájemná komunikace a respekt mezi členy rodiny

Členové rodiny se mezi sebou vzájemně respektují, umí řešit konflikty mezi sebou, případně o svých problémech mluví a chtějí je řešit.

Umění jednat s úřady a různými institucemi

Pečující osoby vědí, na které instituce se mohou obrátit při řešení své situace, umí pojmenovat svůj problém, umí použít získané informace.

Pravidelně hodnotíme poskytování služby, zda koresponduje s cíli projektu a organizace, a to na pravidelných poradách týmu a poradách střediska sociálních služeb. Průběžně pracujeme na úpravách metodiky zařízení dle získaných zkušeností a potřeb klientů. Dále pracujeme na zlepšení poskytovaných služeb na základě zpětné vazby klientů a spolupracujících organizací. Služba vyhodnocuje úspěšnost služby také na základě revizí individuálních plánů a naplněných cílů klienta, dále na základě monitorování potřeb klientů a jejich naplnění.

9. Údaje o kapacitě služby

Okamžitá kapacita služby

Ambulantní formou poskytování:

Maximální okamžitá kapacita Novoborska jsou 2 klienti, tedy 2 pracovníci mohou v jednom okamžiku poskytovat sociální službu maximálně 2 klientům.

Terénní formou poskytování:

Maximální okamžitá kapacita Novoborska jsou 2 klienti, tedy 2 pracovníci mohou v jednom okamžiku poskytovat sociální službu maximálně 2 klientům.

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





Příloha č. 2

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.

