



**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 09 - Turnovsko

**Popis realizace poskytované sociální služby**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Druh sociální služby                | <i>Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi</i>                |
| 2. Identifikátor sociální služby:      | 6374958  |
| 3. Forma sociální služby               | <i>Ambulantní, terénní</i>   |
| 4. Působnost služby                    | <i>ORP Turnov</i>  |
| 5. Poskytovatel sociální služby        | <i>Občanské sdružení D.R.A.K., Oblačná 450/1<br/>46005 Liberec 5</i> |
| 6. Adresa zařízení sociálních služeb:  | <i>Antonína Dvořáka 2243, 511 01 Turnov</i>                          |
| 7. Okruh osob, kterým je služba určena | <i>Rodina s dítětem/děťmi, bez rozdělení věku</i>                    |
| 8. Popis průběhu služby:               |  |

**VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY:**

**Zájemce o službu** získá informace o službě na obecních a městských úřadech (převážně na odděleních SPOD), dále na internetových stránkách sdružení [www.sdruzenidrak.cz](http://www.sdruzenidrak.cz) a z letáků služby distribuovaných na krajský úřad, městské a obecní úřady, do školských zařízení a zdravotnických zařízení v dané lokalitě. Jelikož služba je z velké části poskytována terénní formou, zájemci o službu získávají informace také přímo od sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v rámci depistáže.

**Navázání kontaktu** se může odehrávat nejčastěji těmito způsoby:

- A) Zájemce o sociální službu sám dospěje k rozhodnutí kontaktovat sociálního pracovníka – to může udělat osobně na kontaktním místě služby, telefonicky, poštou, e-mailem.
- B) Poskytovatelem služby – formulace nabídky potenciálnímu uživateli na základě doporučení jiné osoby, jiné neziskové organizace, obecního úřadu nebo státní instituce - poskytnutí základních informací o nabízené sociální službě, přehledu o tom, jaké činnosti služba obsahuje a jaká jsou pravidla poskytování služby.
- C) Poskytovatelem služby – formulace nabídky potenciálnímu uživateli v rámci terénní práce poskytovatele služby (depistáž).

**Pracovníci služby dodržují následující pracovní postupy zaručující řádný průběh vstupu uživatele do služby:**

- 1) Se zájemcem o službu je při prvním jednání učiněn vždy zápis do formuláře Prvokontakty.
  - a. Součástí prvního jednání je i tzv. mapování situace zájemce:
    - i. Účelem mapování situace je zjistit, zda má dotčený jedinec (rodina) potřebu a zájem spolupracovat se sociálním pracovníkem/pracovnicem v sociálních službách na řešení své nepříznivé situace.





Příloha č. 2

- ii. Úkolem je zjišťovat, čeho chce zájemce prostřednictvím služby dosáhnout, vést zájemce k tomu, aby formuloval vlastními slovy svá přání, očekávání či potřeby, co si přeje za pomoc a jak má tato pomoc vypadat.
  - iii. V rámci mapování situace bude probíhat mapování oblastí potřeb a témat klientů sociální služby, které povedou ke zvýšení kompetencí jednotlivých členů cílové skupiny. Oblastmi potřeb jsou v tomto smyslu základní doklady, vzdělávání, pracovní uplatnění, hmotné zabezpečení, bydlení a vedení domácnosti, zdraví a bezpečí, posilování rodičovských kompetencí a kontakt se společenským prostředím. Jednotlivá témata jsou pak blíže specifikována v zadávací dokumentaci.
- 2) Se zájemcem o službu sepíšeme Žádost o službu, tu vložíme buď do složky klienta, či do složky nevyřízených žádostí (čekatelů z důvodu naplnění kapacity). Každá Žádost je očíslována. Viz přijaté a vyřízené žádosti v Pořadníku čekatelů (pozn.: upravuje zvláštní metodický postup). Číselnou řadu eviduje každá pobočka sama. Zároveň zájemci o službu předáme Vnitřní pravidla pro poskytování služby a Pravidla pro stížnosti pro prostudování.
- 3) Dalším krokem je sepsání Smlouvy se zájemcem, tomu dáme prostor pro prostudování smlouvy, dle potřeby i vysvětlujeme. Prioritně jsou uzavírány písemné smlouvy. Pokud klient není schopen z jakéhokoliv důvodu prostudovat či posoudit obsah písemné smlouvy a požádá-li o to, pracovník ho vhodným způsobem seznámí s obsahem smlouvy a smluvní vztah s ním uzavře prostřednictvím formuláře Záznam o uzavření ústní dohody.

Smlouva **vymezuje podmínky**, za kterých bude služba poskytována a uživatel si v rámci smlouvy vymezuje své **cíle**. Uzavírá se zpravidla na dobu potřebnou k naplnění cíle/cílů, a to za přispění procesu **vymezení zakázky** – oblasti spolupráce uživatele a sociálního pracovníka a cíle této spolupráce. **Potřeby a cíle** stanovuje uživatel s podporou pracovníka prostřednictvím položeného rozhovoru, který začíná formulací problému a směřuje k popisu cílového stavu, žádoucí změny či řešení.

Pokud zakázka uživatele nebude spadat do kompetencí O.s. D.R.A.K. z.s, poskytovatel doporučí, případně zprostředkuje uživateli návazné služby.

Po uzavření Smlouvy se ze Zájemce o službu stává **Uživatel služby**.

- 4) Vypracujeme sociální anamnézu (je „živým dokumentem“).. Tuto činnost lze vykonávat v programu E-quip nebo jiném odpovídajícím elektronickém systému.
- 5) Nejpozději do 2 měsíců od uzavření smlouvy či ústní dohody pracovník s klientem vytvoří **individuální plán (IP)**. Klient má právo vytvoření IP odmítnout (to zaznamenáme do dokumentace – neznamená to snížení obsahu i kvality služby v dosahování jednotlivých osobních cílů klienta).  
*Pozn.: Nevytvoření individuálního plánu neznamená, že neprobíhá individuální plánování, individuální plán je pouze dokumentem, který je s procesem individuálního plánování úzce spjat. Jelikož však zadávatel v zadávací dokumentaci stanovil podmínku vytvoření IP jako podklad pro plnění primárních i sekundárních indikátorů, uživatelům, kteří vytvoření IP odmítnou nebude poskytována sociální služba v rámci předemtné veřejné zakázky.*





Příloha č. 2

### **MOTIVACE A ZAPOJOVÁNÍ KLIENTŮ DO SLUŽBY:**

Motivace a zapojování klientů do služby je v případě Občanského sdružení D.R.A.K. z.s. zapojováno průběžně po celou dobu spolupráce se zájemcem/uživatelé služby. Níže uvedené jsou zásadní okamžiky spolupráce, ve kterých je motivace i zapojení klienta do průběhu služby nejvíce parné.

Sdružení poskytuje také tzv. „Fakultativní služby“, jako jsou vzdělávací aktivity, kurzy a semináře, ale také volnočasové aktivity a pobyty pro rodiny s dětmi, na kterých se potencionální uživatelé dozvídají o činnosti sdružení a poskytovaných sociálních službách. Tyto akce jsou dle dosavadní zkušenosti taktéž velice motivující pro zapojení do služby a převzetí odpovědnosti za její průběh na straně uživatele.

Výše popsaný proces **Vymezení zakázky** a obsahuje kroky, které jsou značně motivující pro uživatele služby a zároveň jej významně zapojují do plánování a realizace sociální služby. Pokud si klient umí představit, jakým způsobem bude probíhat služba, jeho spolupráce s pracovníkem služby a jednotlivé kroky ke zlepšení jeho situace/ vyřešení problému, zpravidla mu nechybí motivace do služby nastoupit.

V průběhu služby je klient motivován a zapojován do řešení své nepříznivé situace pomocí **INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ**. To v sobě zahrnuje následující kroky:

Vytvoření plánu:

- Uživatel služby společně s pracovníkem plánují postup a kroky, které je potřeba učinit k dosažení cílů uživatele.
- Naplánované kroky jsou stvrzeny vypracováním individuálního plánu uživatele.
- Plánování služby i samotná tvorba plánu vychází z osobního cíle uživatele.

Realizace plánu:

- Vlastní poskytování služby, naplňování individuálních plánů, úzká spolupráce mezi uživatelem služby a sociálním pracovníkem.
- Plán je realizován postupným plněním úkolů/ kroků všech osob do plánu zahrnutých včetně sociálního pracovníka.
- Společné hodnocení naplňování dílčích cílů sociálním pracovníkem i uživatelem.
- Revize a změny osobních cílů, osobního plánu – přizpůsobení aktuálnímu stavu uživatele/ rodiny.

Při práci s uživateli je dbáno na navození důvěry uživatele k jeho klíčovému pracovníkovi, aby spolupráce probíhala co nejpřirozeněji, a aby se uživatel služby cítil pracovníkem podporován ve správné míře. Navozená důvěra umožňuje pracovníkovi vstoupit hlouběji do rodiny uživatele, a tím také k často nevyřešeným příčinám problému či tíživé situace uživatele a jeho rodiny.

### **ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ:**

Sdružení má zpracovanou metodiku pro vyřizování stížností klientů, se kterou je každý klient seznámen při vstupu do služby. Tato metodika je závazná pro všechny pracovníky služby i vedení O.s. D.R.A.K. z.s. Následuje výňatek hlavních částí metodiky.

#### **Podávání a řešení stížností, námětů a připomínek**

Hlavním zájmem Občanského sdružení D.R.A.K. z.s. je spokojenost uživatelů s poskytovanými službami. Organizace proto stojí o to, dostávat od uživatelů služeb zpětnou vazbu. Zpětná vazba může mít podobu námětů, nápadů, připomínek a stížností. Z podání připomínek či stížností nemusíte mít obavy, chápeme je jako podnět k zamyšlení nad možnostmi zkvalitnění našich služeb.





Příloha č. 2

**CO MŮŽETE VYJÁDRIT:**

- Námět, nápad k chodu služeb
- Nespokojenost s poskytovanou službou
- Připomínku k chodu služeb

**K ČEMU SE MŮŽETE VYJÁDRIT:**

- Ke službě, kterou vnímáte jako omezující
- Ke službě, kterou vnímáte jako porušující lidská práva
- Ke službě, kterou vnímáte jako porušující lidskou důstojnost
- K prostředí, ve kterém je služba poskytována
- K personálu
- K provozu a chodu celé organizace
- K řešení stížností
- K dalším otázkám týkajícím se dané služby

**JAK LZE PODAT NÁMĚT/ PŘIPOMÍNKU/ STÍŽNOST:**

- ústně (osobně nebo telefonicky),
- písemně (i elektronickou poštou).

**KAM PODAT PÍSEMNOU STÍŽNOST:**

- pracovníkovi služby, kterému uživatel služby důvěřuje,
- poslat poštou na adresu organizace,
- vhodit do anonymní schránky umístěné v zařízení.

**KDO SE BUDE STÍŽNOSTÍ ZABÝVAT:**

- vedoucí pracovník služby,
- vedení Občanského sdružení D.R.A.K. z.s.

**ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI:**

- písemná odpověď nejpozději do 28 kalendářních dnů od doručení stížnosti nebo připomínky
- odpověď uživateli doručí vedoucí pracovník nebo jeho klíčový pracovník nebo Česká pošta
- ústní odpověď (např. při telefonickém hovoru) může uživatel dostat i okamžitě (záleží na povaze problému)

Občanské sdružení D.R.A.K. z.s. vnímá stížnosti jako podněty ke zkvalitnění služby.

Organizace má právo nezabývat se řešením konfliktů, které **nesouvisí** s poskytováním služeb.

U **nečitelných a anonymních podání** je riziko, že buď nemohou být řešena, nebo s řešením nemůže být seznámen podavatel. Na anonymní podání reaguje poskytovatel vyvěšením odpovědi na nástěnku do 7 dnů od podání. Nástěnka je umístěna u schránky určené pro podání stížnosti.

Všechny písemnosti související s podáním vyjádření jsou evidovány. Tato evidence podléhá zákonu o ochraně osobních dat.

**CO DĚLAT, KDYŽ NEJSTE S ODPOVĚDÍ SPOKOJENI:**

- z písemné odpovědi se dozvíte jméno pracovníka, který se řešením zabýval
- ve lhůtě do 15 kalendářních dní od doručení odpovědi můžete podat odvolání
- můžete se obrátit na pracovníka nadřízeného tomu, který Vaše podání vyřizoval
- můžete se obrátit na předsedu O.s. D.R.A.K.
- můžete se obrátit na nezávislé instituce:

Krajský úřad Libereckého kraje

Odbor sociálních věcí

U Jezu 642/2a

481 80 Liberec 2

info@kraj-lbc.cz

telefon + 420 485 226 111





Příloha č. 2

Veřejný ochránce práv OMBUSMAN  
Údolní 39  
602 00 Brno  
podatelna@ochrance.cz  
Telefon + 420 542 542 888

**CO JE DŮLEŽITÉ:**

Občanské sdružení D.R.A.K. z.s. má právo nezabývat se řešením konfliktů, které **nesouvisí** s poskytováním služeb.

U **nečitelných a anonymních** podání je riziko, že buď nemohou být řešena nebo s řešením nemůže být seznámen podavatel. Na anonymní podání reagujeme vyvěšením odpovědi na nástěnku do 7 dnů od podání. Nástěnka je umístěna u **SCHRÁNKY** určené pro podání podnětu, stížnosti a pochvaly.

Všechny písemnosti související s podáním vyjádření jsou **evidovány**. Tato evidence podléhá zákonu o ochraně osobních dat.

**UŽIVATELÉ sociálních služeb v Občanském sdružení D.R.A.K. z.s. MAJÍ PRÁVO VYTVOŘIT SKUPINU, KTERÁ DOHLÍŽÍ NA PROCEDURU ŘEŠENÍ NÁMĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ**

**PODMÍNKY UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:**

Obě strany (uživatel i poskytovatel) mají právo ukončit Smlouvu o poskytování SAS pro rodiny s dětmi. Ze strany uživatele může dojít k ukončení bez udání důvodu, ze strany poskytovatele z následujících důvodů:

- Uživatel se chová k pracovníkům poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření ohrožujícího prostředí.
- Uživatel i po opětovném napomenutí porušuje závazky, které mu ze Smlouvy vyplývají (viz Vnitřní pravidla služby).
- Uživatel nevyužil poskytnutí žádného úkonu po dobu delší než 2 měsíce.

Ze strany uživatele je zpravidla spolupráce ukončována za následujících okolností:

- Dohodou - zejména při vyřešení problému či naplnění cíle spolupráce a uživatel další služby poskytovatele nepotřebuje.
- Pokud uživatel již nepovažuje další spolupráci na řešení problému za svou prioritu.

Při ukončení spolupráce se snaží sociální pracovník o **vyhodnocení výsledků spolupráce s uživatelem** případně o naplánování dalšího možného postupu (pokud není možné vzhledem k činnostem a povaze poskytované sociální služby situaci uživatele dále řešit).

Ukončení spolupráce je písemně zaznamenáno do Karty uživatele. Při ukončení platnosti Smlouvy končí s okamžitou platností spolupráce mezi uživatelem a poskytovatelem.

**MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SLUŽBY:**

Služba je zaměřena na rodiny s dětmi, proto se s uživateli setkáváme většinou v přirozeném prostředí (domácnost, škola, pobytové zařízení, atd.), případně také na kontaktním místě služby. Kontaktním místem služby je kancelář, ve které jsou zavedené veškeré služby jako energie, voda a je zde zajištěn úklid. Kancelář je dále vybavena pracovním stolem a židlí pro pracovníka služby, který má dále k dispozici počítač s připojením na internet, tiskárnu, kopírku i veškeré kancelářské potřeby (papíry do tiskárny, eurofolie, desky na zakládání a vedení karet klientů, psací potřeby, ...). Pracovník služby je vybaven také pracovním mobilním telefonem, který slouží pro kontakt s klienty i veškeré hovory v rámci plnění zakázek klientů a dosahování jejich osobních cílů.





## Příloha č. 2

Kancelář je samostatná uzamykatelná místnost a je také vybavena kovovou uzamykatelnou skříní, ve které jsou uchovávány Karty uživatelů a další písemné podklady a náležitosti potřebné pro poskytování služby.

Pracovníci služby a klienti mají spolu s kanceláří k dispozici také kuchyňku s varnou konvicí a hygienické zázemí (WC, umyvadlo).

Pro přichozí klienty jsou k dispozici místa na sezení, stůl, letáčky s návaznými službami a zpravidla také pastelky a omalovánky či další hry a hračky pro děti.

Prostory, které slouží jako kontaktní místo služby se sdružení snaží vybavit tak, aby na klienta působily příjemným a bezpečným dojmem.

### **ČASOVÝ ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY V RÁMCI DNE A TÝDNE:**

Služba je poskytována v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hodin.

Setkání se uskutečňují podle domluvy mezi sociálním pracovníkem (pracovníkem v sociálních službách) a uživatelem/klientem. Na každém kontaktním místě služby jsou zavedené ambulantační hodiny, ve které je pracovník klientům k dispozici v kanceláři na kontaktním místě a pokud nemůže být ze závažných důvodů přítomen, na dveřích kanceláře je vyvěšena informace s důvodem nepřítomnosti a kontaktními údaji.

Ostatní hodiny jsou vyhrazené pro práci v terénu či pro individuální práci v kanceláři s objednanými klienty.

### **POPIS PERSONÁLNÍHO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB:**

Občanské sdružení D.R.A.K. z.s. má vypracovanou organizační strukturu zaměstnanců, ve které je zahrnuto personální zajištění služby. Organizační struktura navržená poskytovatelem služby pro tuto regionální oblast včetně jmenového seznamu pracovníků služby je samostatnou přílohou této nabídky.

Služba bude zajištěna pracovníky splňujícími odbornou kvalifikaci „sociální pracovník“ nebo „pracovník v sociálních službách“ dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Zkušenosti a praxe pracovníků odpovídají požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci (viz. přílohy této nabídky). Pracovníkům bude v průběhu zaměstnaneckého poměru poskytnuto 6 supervizí rovnoměrně rozložených v průběhu kalendářního roku, tj. max. 18 supervizí v průběhu realizace předmětu zakázky a další vzdělávání v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Služba bude zajištěna počtem úvazků: 2.

### **EVALUACE DOSAHOVÁNÍ CÍLŮ PLNĚNÍ ZAKÁZKY:**

Předmětem veřejné zakázky je zajištění služby sociální prevence Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v Libereckém kraji, v této části zakázky konkrétně v lokalitě Turnovsko.

Evaluace bude zahrnovat průběžné hodnocení plnění indikátorů dle požadavků uvedených v zadávací dokumentaci, a to „Počet časových jednotek“ (přímá práce s klientem a práce ve prospěch klienta) a „Počet podpořených osob“ (s důrazem na tzv. bagatelní podporu). Vyjmenované indikátory budou





Příloha č. 2

sledovány průběžně, a to prostřednictvím formuláře údajů k podpořené osobě (příloha č. 4 Zadávací dokumentace) a následně budou tyto údaje sumarizovány a statisticky hodnoceny.

V rámci evaluace bude sledována také spolupráce poskytovatele s ostatními subjekty, a to zejména s ohledem na projekt Libereckého kraje „Nastavení systémové podpory rodin s dětmi v Libereckém kraji“ (registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0002733) – aktivita č. 2 „Nastavení a podpora systémové spolupráce všech subjektů, jejímž klientem je rodina s dítětem na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností na území Libereckého kraje“

Zjištěný výstupy z evaluace a sledování dosahování cílů plnění zakázky budou předávány zadavateli v dohodnutých intervalech (zpravidla při předávání Zpráv o činnosti, tj. 1x za kalendářní pololetí).

## 9. Údaje o kapacitě služby

### Okamžitá kapacita služby

počet osob	
2	
Ambulantní	Terénní
1	1

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

Jednotka okamžité kapacity služby: osoba = klient.

Pozn.: Poskytovatel disponuje dostatečnou kapacitou zapsanou v registru poskytovatelů sociálních služeb, na počátku roku 2017 navíc dojde k posílení pracovního týmu sociálních pracovníků, kteří nově vstoupí do pracovního poměru s poskytovatelem (od 1. 1. 2017 +1 pracovník, pravděpodobně od 03/2017 +1 sociální pracovník).

*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 komentujte. 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 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.*





Příloha č. 2

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

