

**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 Semilsko

**Popis realizace poskytované sociální služby**

**Druh sociální služby:** sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

**Identifikátor sociální služby:** 2584331

**Forma sociální služby:** terénní

**Působnost služby:** obce na území ORP Semily

**Poskytovatel sociální služby:** Oblastní charita Jičín, Na Jihu 553, Jičín 506 01

**Adresa zařízení sociálních služeb:** Husovo nám 36, Lomnice nad Popelkou 512 51

**Okruh osob, kterým je služba určena:**

Cílová skupina:

- Rodiny s dítětem / dětmi (včetně rodin usilujících o návrat dítěte (dětí) z ústavní (náhradní rodinné) péče a těhotných žen v krizové situaci z regionu Semilsko
- Služba je určena rodinám s nezaopatřenými dětmi do 26 let.

**• Popis průběhu služby:**

**A - Vstup uživatele do služby**

Na sociální službu se obrací rodina/členové rodiny = zájemce o sociální službu z ORP Semily. Pracovník při prvním kontaktu (pracovní název prvokontakt) vyhodnocuje, zda rodina patří do cílové skupiny, seznamuje zájemce o službu s jeho právy a také pravidly poskytování služby. Sociální pracovník, který zajišťuje prvokontakt, zároveň mapuje, jestli patří zájemce do cílové skupiny, do jaké míry je v rámci služby možné naplnit očekávání zájemce. Při prvokontaktu jsou rodině představeny nabízené činnosti a úkony, je popsáno složení pracovního týmu, průběh a podmínky služby, jsou předány práva a postupy uživatelů např. pro podání podnětů, přání a stížností. Cílem jednání je poskytnout zájemci dostatek informací, které mu pomohou rozhodnout, zda nabízené pomoci využije, v jakém rozsahu a za jakých podmínek. Pracovník dále zjišťuje základní informace o rodině, jejích potřebách, aby si ověřil, zda může služba požadavky naplnit. Služba je poskytována rodině nebo pouze některým členům z dané rodiny, kteří jsou motivováni a vedeni k aktivnímu a samostatnému řešení tíživé situace.

Při prvním kontaktu je se zájemcem dohodnut průběh spolupráce, zapojení jednotlivých členů rodiny, nastaven obecný cíl spolupráce a dochází k uzavření dohody o poskytování služby. Ze zájemce o službu se stává uživatel služby. Prvokontakt vede sociální pracovník, který s rodinou domlouvá průběh spolupráce tak, aby došlo k naplnění stanoveného cíle, případně poskytne informace o návazných službách.

Na základě domluvy pracovníka s rodinou vzniká individuální plán, ve kterém je stanoven cíl spolupráce, priority a kroky k jejich naplnění. Rozdělí se jednotlivé úkoly a stanoví se odhadované termíny, které vycházejí z aktuální situace rodiny. Při následných konzultacích dochází k revizi stanoveného cíle a hodnocení splněných kroků. Při spolupráci je kladen důraz

na podporování fungujících oblastí, na zkvalitňování vztahů a posilování kompetencí jednotlivých členů rodiny.

Činnosti mohou být poskytovány při individuální nebo skupinové práci, v místech poskytování služeb Centra SAS pro rodiny s dětmi v Lomnici n/P nebo v terénu na domluveném místě, zpravidla v domácnosti uživatele.

Služba je nabízena bezplatně a plně respektuje jedinečnost, důstojnost a nezávislost jednotlivých členů rodiny, jejich soukromí a právo vlastní volby. Pomoc a podpora je poskytována s důrazem na rozvoj kompetencí jednotlivých členů rodiny a s ohledem na zajištění kontinuity pomoci a podpory samostatnosti.

### **B – motivace a zapojování klientů do služby**

Sociálně aktivizační služba je služba dobrovolná, tudíž se prvotní motivace předpokládá ze strany klienta. Další motivaci bude rozvíjet sociální pracovník na základě rozhovoru s klientem. Účinným nástrojem pro zapojování klienta do služby je samotný individuální plán, ve kterém jsou uvedeny potřeby klienta, cíle a struktura spolupráce s ním.

Klient se může zapojit do služby například tím, že od něho vzejdou podněty, připomínky či motivy pro zlepšení služby. Má tedy možnost vyjádřit svůj názor a má možnost se tak podílet na pozitivním rozvoji služby.

Služba je nabízena veřejnosti takovým způsobem, aby prvotní motivaci podpořila. SAS bude veřejnosti představena a nabízena například prostřednictvím letáků, zveřejnění informací v oblastních médiích a budou osloveny spolupracující subjekty (OSPOD, MěÚ, PPP, pedagogové apod.).

### **C – způsob vyřizování stížností klientů**

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi.

Stěžovatel může stížnost podat několika způsoby:

Osobně, telefonicky - komukoli z pracovníků, nadřízeným pracovníkům či orgánům, písemně – do schránky, která je umístěna na viditelném místě v čekárně pracoviště, e-mailem, nebo dopisem.

Každá stížnost se zapíše do formuláře stížností a bude prozkoumána. Stížnost vyřizuje vždy nadřízený pracovník s pracovníkem či s týmem pracovníků, kterých se stížnost týká. Budou přijata opatření, aby se dalšímu pochybení předešlo a již se neopakovalo. O výsledku projednání stížnosti bude stěžovatel informován nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti. (další informace viz metodika č. 7 Stížnosti)

### **D – podmínky ukončení poskytování služby**

Dohoda o poskytování služeb končí:

- naplněním cíle
- dohodou klienta a pracovníka
- uplynutím doby, na kterou byla sjednána
- výpovědí kterékoli ze stran. Kterákoli ze stran může dohodu vypovědět s okamžitou platností.

Klient může smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu.

Pracovník může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- pokud se klient 3x bez omluvy nedostaví ke sjednané konzultaci
- poskytování služby nevede k stanovenému cíli

- jednání klienta ohrožuje pracovníka nebo majetek poskytovatele

Není-li si pracovník jistý s důvody pro ukončení spolupráce, obrací se s dotazem na ostatní pracovníky v rámci intervizní spolupráce.

### **E – materiál a technické zabezpečení služby**

Pracoviště se nachází v centru města na adrese Husovo náměstí č. p. 36, Lomnice nad Popelkou 512 51, takže je snadno dostupné pro pracovníky i pro klienty (lze bezplatně zaparkovat osobní automobil přímo před budovou a autobusové a vlakové nádraží je snadno dostupné i pro pěší). Pracoviště se nachází v první nadzemní podlaží budovy města Lomnice nad Popelkou. Jedná se o nebytový prostor o velikosti 96,90 m<sup>2</sup> bez výtahu a bezbariérového přístupu.

V prostorách pracoviště se nachází kancelář, která je společná pro sociální pracovníce i vedoucí služby, konzultovna (místnost, kde probíhají konzultace s klienty a zájemci o službu, porady pracovního týmu, supervize atd.) úklidová místnost, kuchyňka pro zaměstnance, čekárna a sociální zařízení.

Kancelář je vybavena kancelářským nábytkem (včetně alespoň jedné uzamykatelné skříně), každý pracovník má vlastní stůl a židli. Pracovníci mají k dispozici počítače, tiskárnu s kopírkou, připojení na internet, služební telefon, automobil a materiál, který nezbytně potřebují pro provoz služby.

### **F – časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne**

Poskytování služby je rozděleno na ambulantní a terénní formu. Zájemce o službu či klient může přijít buď v ambulantních hodinách (viz níže) nebo si domluvit s pracovníkem schůzku telefonicky. Služba je poskytována po individuální domluvě mezi pracovníkem a zájemcem o službu v rozmezí 7 – 19h od pondělí do pátku.

#### **Ambulantní hodiny**

Po 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00

### **G – popis personálního zajištění poskytování sociálních služeb**

Službu zajišťují tři pracovníci na plné úvazky – z nich minimálně jeden je sociální pracovník a další dva splňují minimálně požadavky na pracovníky v sociálních službách. Pracovníci splňují odbornou způsobilost dle § 110 nebo 116 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Jeden z pracovníků je pověřen vedoucí funkcí.

### **H – evaluace dosahování cílů plnění zakázky**

Služba má zřízenou elektronickou databázi klientů, která slouží k vedení záznamů konzultací s klientem, vedení jeho osobní dokumentace, zaznamenávání vývoje spolupráce, plnění zakázek a cílů spolupráce. Výsledky statistik slouží také ke zpětné vazbě a zkvalitňování služby.

V čekárně služby se nachází schránka, kam klient může vložit svou zpětnou vazbu, podněty ke zlepšení, připomínku, pochvalu, stížnost apod. Bude brán zřetel na názory a podněty klientů.

Každý klient má zpracován svůj individuální plán, kde je uveden hlavní cíl a další dílčí cíle a způsob spolupráce s klientem. Individuální plán vzniká klientovi tzv. na míru. Jednou za tři

mědíce dochází k revizi individuálního plánu, kde sociální pracovník společně s klientem zhodnotí dosavadní spolupráci a vyjasní si další způsob spolupráce tak, aby se směřovalo k naplnění zakázky.

Minimálně jednou za měsíc proběhne intervizní setkání týmu, kde se zhodnotí práce v jednotlivých rodinách a vyjasní se další postup spolupráce, aby práce byla efektivní a dosáhlo se stanovených cílů zakázky. Na pracovišti budou probíhat i supervizní setkání týmu s externím supervizorem, 8x do roka. Na těchto supervizích se budou projednávat i obtížné situace v klientských rodinách, tímto způsobem se může získat nový nadhled a způsoby práce s klienty.

Jednou za půl roku proběhnou hodnotící pohovory s pracovníky, jedno z témat rozhovoru bude práce s klienty a vedení dokumentace. Sami pracovníci zasahují do zlepšování a zkvalitňování služby svými podněty a připomínkami.

Další evaluační technikou jsou hodnotící schůzky s pracovníky úzce spolupracujících subjektů. S vedoucím OSPOD minimálně jednou za rok, s dalšími dle potřeby.

- **Údaje o kapacitě služby**

**Okamžitá kapacita služby**

3

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, případně 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 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..... dne .....

Podpis statutárního zástupce