



Projekt „Podpora a rozvoj sociálních služeb pro rodiny a děti v Libereckém kraji“ reg. č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0003862

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:** 8501960
- 3. Forma sociální služby:** ambulantní i terénní
- 4. Působnost služby** (uveďte, na území kterých obcí je služba poskytována): Zákupy
- 5. Poskytovatel sociální služby** (název a adresa): Oblastní charita Most, Petra Jilemnického 2457,43401 Most
- 6. Adresa zařízení sociálních služeb:** Mimoňská 203, 471 23 Zákupy
- 7. Okruh osob, kterým je služba určena** - cílová skupina a věková skupina
Cílová skupina: děti a mládež ve věku od 6 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 Zákupák 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. 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 Zákupáku 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

Uživatel může ukončit smlouvu kdykoliv bez uvedení důvodu

- materiální a technické zabezpečení služby

- NZDM – Zákupák se skládá ze dvou místností – větší místnost je rozdělena na dva prostory rozdělený na větší herní prostor a menší prostor se stolem, který slouží k doučování besedám, otevřeným rozhovorům, stolním hrám a podobným aktivitám. Ve větší místnosti jsou k dispozici tři stoly s PC. Dále je k dispozici menší místnost, která slouží jako zázemí pro pracovníky, kancelář a také místnost pro individuální rozhovor s klienty. Je zde také k dispozici WC pro chlapce i dívky. Celková velikost využívaných vnitřních prostor je 82m² + zahrada 96m²



Příloha č. 2

- časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne

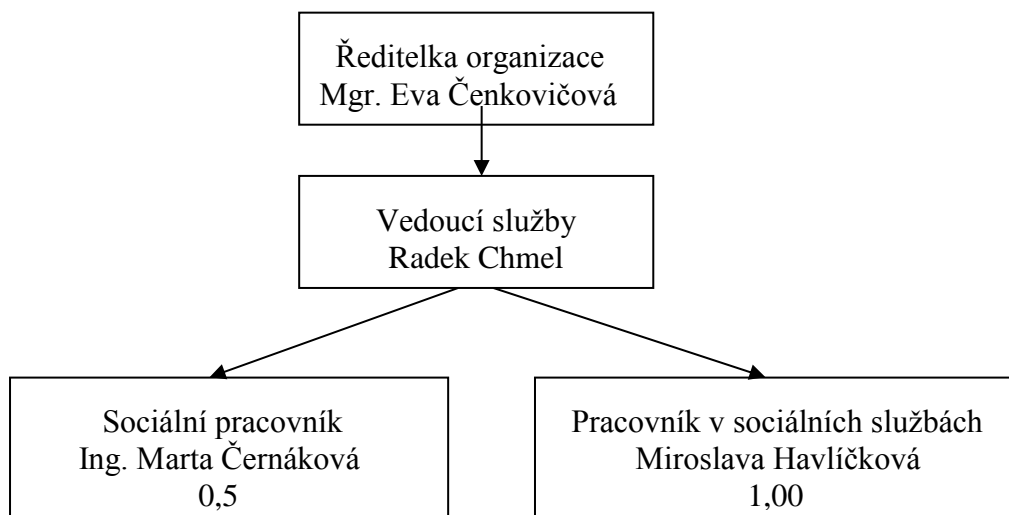
V době od 1. září do 30. června:

	Ambulantně	Terénně
Pondělí	12:00 – 18:00	13.00 – 17.00 po předchozí domluvě s uživateli
Úterý	12:00 – 18:00	13.00 – 17.00 po předchozí domluvě s uživateli
Středa	12:00 – 18:00	13.00 – 17.00 po předchozí domluvě s uživateli
Čtvrtek	12:00 – 18:00	13.00 – 17.00 po předchozí domluvě s uživateli
Pátek	12:00 – 18:00	13.00 – 17.00 po předchozí domluvě s uživateli

Rozsah poskytování služby v době id 1. července do 31. srpna

	Ambulantně	Terénně
Pondělí	9:00 – 16:00	10:00 – 15:00 po předchozí domluvě s uživateli
Úterý	9:00 – 16:00	10:00 – 15:00 po předchozí domluvě s uživateli
Středa	9:00 – 16:00	10:00 – 15:00 po předchozí domluvě s uživateli
Čtvrtek	9:00 – 16:00	10:00 – 15:00 po předchozí domluvě s uživateli
Pátek	9:00 – 16:00	10:00 – 15:00 po předchozí domluvě s uživateli

- popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb





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.

9. Údaje o kapacitě služby

Okamžitá kapacita služby

Při individuální práci s uživatelem:	pracovník/uživatel	1/1
Při skupinové práci s uživateli v terénní a ambulantní formě:	pracovník/ uživatel	20/4

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 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).

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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Příloha č. 2

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 takovouto 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 Mostě dne 8. ledna 2018

Podpis statutárního zástupce