



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Podklady pro hodnocení nabídky – část veřejné zakázky č. 2

1. Výše nabídkové ceny v Kč včetně DPH:

Plátcí DPH vyplní cenu s DPH, neplátcí DPH vyplní svou nabídkovou cenu označenou na titulním listě nabídky jako „cena pro neplátce DPH“.

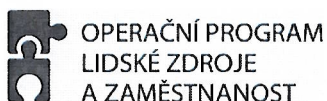
Rok	Uživatelé			Intervence			Souhrnná roční cena (uveďte výslednou hodnotu součtu 1. Výsledek + 2. Výsledek)
	Počet uživatelů	Jednotková cena za uživatele	1. Výsledek (uveďte výslednou hodnotu součinu Počet uživatelů x Jednotková cena za uživatele)	Počet intervencí	Jednotková cena za intervenci	2. Výsledek (uveďte výslednou hodnotu součinu Počet intervencí x Jednotková cena za intervenci)	
2014	90	2199	197 910,-	1500	456	684 000,-	881 910,-
2015	30	2199	65 970,-	750	456	342 000,-	407 970,-
Nabídková cena (celková cena zakázky) (uveďte výslednou hodnotu součtu čísel uvedených výše v tomto sloupci) Tato cena může činit maximálně 1 310 463,- Kč vč. DPH							1 289 880,-

2. Rozbor hlavních potřeb cílové skupiny v oblasti předmětu zakázky

Uchazeč popíše hlavní potřeby cílové skupiny k vybrané části předmětu veřejné zakázky. Zaměří se přitom jak na potřeby deklarované, tak na potřeby pociťované a nahlédne na tyto potřeby z hlediska cílové skupiny i širší veřejnosti. Hodnocena bude relevance uchazečem identifikovaných potřeb cílové skupiny k předmětu dílčí části zakázky.

V textu vycházíme z podkladů Agentury pro sociální začleňování, konkrétně Situační analýzy Kolín a Strategického plánu sociálního začleňování pro město Kolín na období 2012-2014. Nemalá část také vychází z vlastních zkušeností pracovníků služby odborného sociálního poradenství o.s. Prostor (nyní transformované Prostor plus o.p.s.).

Služba odborného sociálního poradenství nabízí svou pomoc, podporu a poradenství v obtížných životních situacích, kdy často dochází k nahromadění problémů, jako jsou například nedostačující příjmy, dluhy, nezaměstnanost, špatný stav bydlení, nízké vzdělání a kvalifikace. Tyto obtíže bývají příčinou vyloučení z běžné společnosti ostatních lidí a návrat do ní je bez pomoci ztížen, či dokonce znemožněn. V práci se sociálně vyloučenými klienty se setkáváme s podceňováním preventivních kroků. Jejich krátkodobá životní orientace na „teď a tady“ je příčinou chování, které lze v dlouhodobějším horizontu označit jako nezodpovědné a ve své podstatě jen prohlubující již tak tíživou socioekonomickou situaci. Při spolupráci s klienty ctíme zásady důvěrnosti, individuálního přístupu, podpory samostatnosti klienta a bezplatného poskytování služeb. Naším předním zájmem je pomoci klientovi zlepšit kvalitu života v zásadních oblastech, jako jsou rodina, zdraví, bydlení, finance, zaměstnanost a vzdělávání. Dále pomáháme zorientovat se v ostatních sociálních a veřejných službách,



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

vyhnout se nahromadění dalších možných obtížných situací, zvládat konflikty konstruktivně a udržovat dobré vztahy v rodině, v sousedství i na úřadech.

Odborné sociální poradenství (dále jen OSP) Prostor plus o.p.s. jako registrovaný poskytovatel soc. služeb působí zejména v Kolíně, ale ambulantní formou poskytují služby též klientům z blízkého okolí. Nejrizikovější vnímanou lokalitou pro nás je z hlediska sociálního vyloučení okolí Zengrovy ulice, v Kolíně známá pod slangovým názvem „Zengrovka“. Obyvateli města je lokalita vnímána jako „romské ghetto“. Obyvateli „ghetta“ je vnímána jako „konečná“, ze které není možné se vymanit (chápáno jako nemožnost se přestěhovat do lepší lokality). Lokalita je situována ve východní části Kolína, nedaleko Průmyslové zóny Východ. Zejména od roku 2005 se zde prudce zvýšilo zastoupení etnických Romů (cca 90 %), kdy v lokalitě přidělovalo město byty především romským rodinám, přičemž zároveň odsud odbydlovalo nájemníky z majority. Dále musíme také poukázat na ubytovny umístěné v Kolíně či na jeho okraji (celkem 25 ubytoven), kde mezi nejrizikovější řadíme ubytovnu Lumturi s.r.o. v ulici K Raškovci.

Cílovou skupinou jsou povětšinou sociálně slabé rodiny ze sociálně vyloučených lokalit, které často mívají problémy s dluhy, placením nájemného a souvisejících úhrad za služby, posléze s výpověďmi z nájmu, popř. exekucemi nebo nedostatečným vzděláním a kvalifikací. Což je také mj. jedním z důvodů nízké zaměstnanosti v této lokalitě.

Hlavní deklarovanou potřebou cílové skupiny (dále CS) je zabezpečit rodinu, mít stabilní příjem na zajištění základních životních potřeb – jako je potřeba obživy, péče o zdraví, zajištění základních hygienických potřeb, základní vybavení domácnosti aj. Z důvodu nižších příjmů zde má nezastupitelnou roli stát, který výplatou sociálních dávek pomáhá se zajištěním základních životních potřeb. Vyplacené prostředky vždy nebývají CS využity účelně – nemalou částí finančních příspěvků hradí vzniklé dluhy a životní potřeby rodiny zůstávají nezajištěny. Finanční prostředky ze státu jsou nedostačující a zůstává zde prostor na vlastní přičinění CS s možností navýšit rozpočet jednotlivce i rodiny. Cílová skupina má své zdroje, pomocí kterých je schopna pravidelně či příležitostně zvýšit finanční prostředky, tyto zdroje však bývají nelegálního charakteru (př. práce na černo, krádež a následný prodej železa aj.) a v konečném důsledku nepřinese rodině ani společnosti žádný prospěch. Vnímáme jako nezbytné zapojit CS do legálního pracovního procesu a minimalizovat závislost na sociálních dávkách – při práci s klienty boříme mýty a tom, že po nástupu do zaměstnání podloženého pracovní smlouvou jim při nařízené exekuci nezbude z platu „vůbec nic“. Poukazujeme na výhody práce na smlouvu, předkládáme jim reálné výpočty srážek ze mzdy, informujeme je o nezabavitelných částkách aj.

Deklarovanou potřebou pracovníků i veřejnosti je posílení politiky zaměstnanosti obyvatel žijících v této sociálně vyloučené lokalitě (dále jen SVL), ale také na ubytovnách a v lokalitách ohrožených sociálním vyloučením v Kolíně. Cílová skupina trpí sníženou motivací k hledání zaměstnání a to také z důvodu předluženosti. V případě, že se takový klient nechá zaměstnat, jsou mu ze mzdy strženy všechny možné prostředky a klient má pocit, že je pro něj lepší zůstat na sociálních dávkách.

Pocítovanou potřebou společnosti je komplexní práce s klienty s cílem zamezit nárůstu kriminality a závislosti na sociálních dávkách.

Další deklarovanou potřebou klientů je vymanit se ze sociálně – vyloučeného prostředí, žít důstojně, být přijímán majoritní společností a snížit bariéry, ale nežít „otrocky“. Mnoho



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

klientů vnímá, že jejich pracovní nasazení není přiměřeně ohodnoceno, ale jsou využíváni jako levná pracovní síla. Tato skutečnost je pro CS demotivující k hledání stabilního a dlouhodobého zaměstnání. Za stěžejní tedy vnímáme zastavení procesu sociálního vyčleňování a odstranění jeho příčin.

Pocitovanou potřebou cílové skupiny je snížit její celkové předlužení, které zasahuje do všech oblastí jejich života. Nejzávažnějším tématem jsou pak výpovědi z nájemní formy bydlení v důsledku porušení nájemní smlouvy neplacením. Tyto rodiny jsou pak ohroženy ztrátou bydlení a zpravidla končí na ubytovnách. Zde jsou náklady na bydlení srovnatelné nebo mnohem vyšší s nájemním bydlením. Kvalita bydlení je mnohdy nevyhovující. Bydlení na ubytovnách s sebou nese ztrátu soukromí, zvýšený hluk, zhoršené hygienické podmínky a zvýšený výskyt rizikového chování. Tato alternativa není vhodná pro dlouhodobé bydlení, zejména pro zdravý vývoj dětí.

Další pocitovanou potřebou CS, která vyplývá z dlouhodobé reflexe klientů, je zajištění a udržení vhodného bydlení. Dlouhodobý pobyt na ubytovně, jak je výše uvedeno, vede ke ztrátě motivace klienta k osobnímu růstu, kriminalitě a dalším rizikovým faktorům.

Služba (OSP) reaguje na nutnost minimalizace rizik způsobu života souvisejícího se sociálním vyloučením. Pomáhá při uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů, přičemž se je snaží zapojit zpět do společnosti a předcházet tak lokálním sociálním konfliktům. Poskytujeme své služby lidem, kteří si nedokáží poradit při řešení problémů spojených s dluhy, exekucemi, bydlením, nedostatečným vzděláním a kvalifikací.

Celou problematiku budeme řešit případovou, ale také komunitní prací prostřednictvím pravidelných schůzek se zvolenými domovníky a obyvateli přímo v lokalitě. Také se pokusíme zlepšit a upevnit komunikaci obyvatel se zástupci města. Budeme podporovat realizaci svépomocné aktivity obyvatel při zajištění lepších životních podmínek v lokalitě – např. úklid společných venkovních prostor. Do programu jsou dle potřeby zahrnuty také vzdělávací aktivity s diskuzemi. Cílem OSP, a to jak v případové, tak v komunitní práci je zlepšit kvalitu života klientů vyloučených lokalit. Cílové skupině budou poskytovány služby v těchto oblastech:

Finance: Finanční situace sociálně vyloučených je charakteristická zadlužeností. V cílové skupině velice rychle přibývá osob, které se dostávají do situace neplatičů. Příjmy rodin jsou složeny ze sociálních dávek, odměn za často nepravidelnou a krátkodobou výdělečnou činnost legálního i nelegálního charakteru, půjček v rámci rodiny a půjček od subjektů požadujících sankce při nesplnění dohody. Rodiny jsou nejrůzněji uvězněny v koloběhu, splácení a dalšího narůstání dluhů, ze kterého se většinou nejsou schopny dostat. Součet příjmů často odpovídá sumě, kterou lze uspokojit pouze základní potřeby rodiny, a pokud její členové neohospodaří s omezenými prostředky uvážlivě, dostávají se do finanční tísně. Často tento problém řeší půjčkami a závažnost situace je pak někdy prohlubována krátkozrakými řešeními spočívajícími v uhrazení dluhu (Ibid.).

Příčinou zadluženosti často bývá jaksi nový a snadný způsob získávání hotovosti. Ten spočívá v doručení požadované peněžní částky přímo do bytu potenciálního dlužníka. Klient, který si takto chce finanční prostředky půjčit, nemusí - na rozdíl od bankovních ústavů, které půjčky poskytují až po doložení výše příjmu - plnit ani minimální podmínky. Smlouva o půjčce má



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

stanovenou pouze lhůtou splatnosti a v případě jejího nedodržení je půjčená suma spolu s nemalými úroky předána vymahačským společenstvem nebo k soudnímu vymáhání. Klienty povětšinou zaujme možnost okamžitých peněz, avšak úroky, které z této půjčky pramení, neberou v úvahu. Hovoříme o začarovaném kruhu života v dlužích, kdy klienti z důvodu splácení starých dluhů uzavírají nové půjčky, půjčují si od lichvářů, a tím jim současně vznikají další dluhy. Cílem služby OSP bude zajistit u CS základní finanční gramotnost - zlepšit schopnosti hospodaření s finančními prostředky, zvýšit odpovědnost za své závazky (dluhy), odvrátit negativní dopady exekucí, motivovat ke splácení dluhů, nepůjčovat si za nevýhodných podmínek (lichva, rychlé půjčky), naučit klienty orientovat se ve vlastních pohledávkách, vést klienta ke komunikaci s věřiteli, v případě předlužení vést klienta k odpovědnému a rozváznému oddlužení.

Bydlení: Rodiny často končí na ubytovnách v důsledku neplacení nájemného. Obyvatele budeme podporovat v získání jiné formy bydlení či jim pomáhat pravidelně hradit nájemné, poplatky za související služby či vzniklý dluh u stávajícího bydlení.

Zaměstnanost: Pomoci obnovit CS pracovní návyky, zvýšit pracovní kvalifikaci a zvýšit tím možnosti uplatnění na trhu práce. Najít či udržet odpovídající zaměstnání.

Vzdělávání: Podporovat vzdělávání dětí a mládeže. U dospělých budeme podporovat dokončení základního vzdělání nebo absolvování rekvalifikačních kurzů a tím navyšovat jejich kvalifikace. Budeme nápomocni při hledání vhodných vzdělávacích institucí.

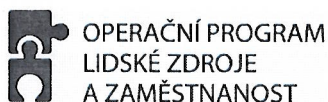
Ostatní: Pomoci orientovat se v dalších sociálních a veřejných službách, umět zvládat konflikty konstruktivně, naučit se komunikovat s institucemi, vyhnout se či zvládat další možné obtížné situace (kriminálnost, záškoláctví dětí, zdravotní či psychické problémy aj.), dobré vztahy v rodině, v sousedství i na úřadech, „nepřijít o dítě“ apod.

Jako důležitou praxi vnímáme za nezbytné pracovat s klienty na prevenci předlužení, poučit je o nekalých praktikách úvěrových společností, upozornit je na rizika úvěrových smluv a nabídnout jim pomoc při výběru produktů spolu s vytvořením rodinné rozvahy tak, aby se rodina uzavřením nového produktu nedostala do prodlení se splácením nezbytných měsíčních nákladů (na služby, bydlení, úhradu stravného pro děti apod.).

Služby budeme poskytovat jak terénní, tak ambulantní formou. Mimo poradenství a případové práce v terénu budeme monitorovat nové lokality (ubytovny) a provádět též aktivní vyhledávání klientů. V případě ambulantní formy je výhodou možnost využití technického zázemí (kopírování, tisk, internet apod.). Přímou práci s klienty budou realizovat celkem 3 sociální pracovníci – 1 sociální pracovník bude poskytovat poradenství ambulantní formou na 0,5 úvazku a 2 sociální pracovníci na 1,2 přepočtového úvazku budou poskytovat poradenství v terénu. Hlavní zásadou, kterou se pracovníci OSP budou řídit, je zkompetentňování klientů, tedy (znovu)nabytí sociálních kompetencí.

Základní činnosti při poskytování OSP dle ZSS a vyhlášky č. 505/2006 Sb. je:

- 1) zprostředkování navazujících služeb,
- 2) sociálně – terapeutické činnosti,
- 3) pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Ad 1) pracovník OSP vypracuje přehled návazných služeb včetně podrobného adresáře na základě kterého klientovi služby doporučuje,

Ad 2) celý rozsah poradenské činnosti – poskytnutí poradenství v oblasti dluhů, exekucí, bydlení, práce, systému sociálního zabezpečení aj.

Ad 3) pomoc při vyřizování běžných záležitostí např. na úřadech, asistence, pomoc se začleněním do sociálního prostředí (obnovení vztahů v rodině či širším sociálním prostředím).

Problémové situace klientů budou řešeny prostřednictvím metod sociální práce - strukturovaný, polo-strukturovaný, nestrukturovaný rozhovor či nácvik dovedností (trénink pracovního pohovoru, nácvik telefonické komunikace aj.). Osobní cíle klientů budeme naplňovat v souladu s individuálním plánem, a to s pomocí následujících služeb:

- a) zprostředkování kontaktu (s dalšími institucemi a neziskovými organizacemi),
- b) práce ve prospěch klienta,
- c) poradenství (případová práce v oblasti financí, zaměstnání, bydlení, školy),
- d) asistenční služba (doprovod při jednání na úřadech, při získávání zaměstnání apod.),
- e) informační servis.

Kontaktní práce:

- prvokontakt – navázání prvotního kontaktu s klientem,
- jednání se zájemcem o službu (= mapování, zjišťování zda klient spadá do naší cílové skupiny, kontraktování),
- udržování kontaktu s klientem (= v rámci pravidelného setkávání se v terénu či v prostorách Prostor plus o.p.s., plnění zakázky),
- instrumentální pomoc,
- poskytnutí technického zázemí (telefon, tiskárna, kopírovací služby, internet)
- vzdělávání (ve smyslu zvyšování sociálních schopností a dovedností),
- základní krizová intervence (u klientů, kteří se nalézají v akutní krizi),
- pomoc s listinami (sepisování žádostí, vysvětlení obsahu úředních dopisů apod.),
- komunitní práce (poskytování podpory a pomoci komunitě při prosazování jejích zájmů),
- zprostředkování zaměstnání.

Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu bude probíhat v terénu nebo v prostorách OSP. Kontakt s klientem však nemusí být pouze osobní, jednání se zájemcem může probíhat i nepřímou formou (telefonicky, písemně, e-mailem). Během jednání zájemce obdrží veškeré nezbytné informace o službě a jejích základních principech (bezplatnost, nízkoprahovost, diskrétnost). Klient je seznámen se základními pravidly a povinnostmi vyplývající z poskytování služeb.

Individuální plánování – popis průběhu služeb

Po prvotním kontaktu představíme sebe a službu, klient pracovníkovi sdělí, s jakou zakázkou přichází, co je předmětem setkání a pokud se sloučí nabídka s poptávkou, je s klientem uzavřena smlouva o spolupráci (ústně či písemně). Poté klient s pomocí pracovníka OSP stanoví cíl spolupráce – v této fázi pomáháme klientovi definovat problém, tíživou situaci, ve které se nachází. Následně spolu s klientem naplánujeme, čeho by měl ve spolupráci s OSP dosáhnout, tzv. cíl spolupráce. Dále klienta provedeme průběhem naplňování cíle. Klient je



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

pracovníkem OSP motivován a veden k plnění zakázky, jež je v jeho kompetenci. Po naplnění cíle (časově ohraničená spolupráce termínem plnění) provedeme společně evaluaci. Pokud nedojde k naplnění zakázky, dochází k redefinici cíle a případně uzavření cíle nového. Cíl by měl být specifický, reálný, měřitelný, termínovaný.

Přesný popis cílové skupiny

Cílovou skupinou OSP jsou jednotlivci a rodiny sociálně vyloučené či sociálním vyloučením ohrožené (např. na ubytovnách), dále pak celá komunita tvořená obyvateli lokality „Zengrovka“. U těchto osob dochází ke kumulaci problémů souvisejících s nedostatečnými příjmy, dluhy, exekucemi, nezaměstnaností, špatným stavem bydlení, špatným přístupem ke službám, špatnou kvalitou vzdělávání apod. Pro cílovou skupinu je typické předlužení, zejména v důsledku dlouhodobé nezaměstnanosti a neschopnosti (snížené schopnosti) finančně plánovat. Významný vliv na předlužení má i fakt neschopnosti odkladu uspokojení v důsledku dlouhodobé frustrace či deprivace – to vede k neuváženým krokům, např. uzavírání nevýhodných půjček na nákup spotřebního zboží, bez rozvahy. Předlužení pak zasahuje do všech sfér života a velmi často je pak klient ohrožen ztrátou bydlení v důsledku neplacení nájemného a souvisejících služeb. Prioritním cílem OSP je pomoci klientům při řešení jejich tíživé dluhové situace, podpořit je v hledání zaměstnání a návratu na trh práce a naučit je finančně plánovat tak, aby byli schopni udržet si stávající bydlení. Pro naši cílovou skupinu je příznačné, že si se svými problémy neumějí bez účinné pomoci poradit, popř. jsou demotivováni (např. samotným pobytem ve vyloučené lokalitě) své problémy řešit.

Odborné sociální poradenství týkající se zvyšování finanční gramotnosti bude poskytováno formou jak terénní, tak ambulantní práce osobám se sníženou schopností prosazovat své zájmy a práva. Dluhová problematika se týká zejména lidí, kteří mají nízké nebo žádné vzdělání, snížený intelekt, poruchy komunikace, jsou dlouhodobě vyřazeni z trhu práce v důsledku dlouhodobé nezaměstnanosti, nemoci či pracovní neschopnosti vzhledem ke zdravotnímu postižení. Do této skupiny rovněž patří lidé, jejichž způsob života nese znaky sociálního vyloučení či lidé, kteří mají bariéru v jednání s veřejnými institucemi.

Naši cílovou skupinu definujeme především zakázkou, přičemž zájemci o službu, jejichž problémy souvisejí se zneužíváním drog, alkoholu či gamblerstvím, sice tvoří součást cílové skupiny, ale závislostní charakter jejich problémů přesahuje hranice programu OSP. Obdobné je to i v situacích, kdy potřebám zájemců o službu přiléhá nabídka jiných služeb (oběti domácího násilí, osoby s psychiatrickými obtížemi apod.).

Z důvodu snahy o komplexní přístup při zajišťování služeb směrem ke klientovi (jednotlivci či rodině) spolupracuje OSP se SAS, které má sídlo v suterénu jednoho z domů v lokalitě (Zengrova č. p. 356). Spolupráce nespočívá pouze ve vzájemném odkazování na služby, ale rovněž v přímém spolu zajišťování některých služeb (komunitní práce, VPP apod.).

Místo plnění a časový rozsah poskytování sociální služby

Služba odborné sociální poradenství bude poskytována od 1. 3. 2014 do 31. 5. 2015. OSP bude realizována **terénní formou v úterý a ve čtvrtky od 8:00 – 12:00 a od 13:00 – 16:00 hod.** Kontaktování rodin v jejich přirozeném prostředí proběhne v dopoledních hodinách. Pokud zakázku nedořešíme v rámci terénu, zejména proto, že by nám chybělo technické



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

zázemí (PC, internet, tiskárna) odkazujeme klienty na ambulantní poradenství. Do terénu budou vyrazet dva pracovníci. Součástí práce je navštěvování klientů v domácnostech, na jimi zvolených místech, dále aktivní vyhledávání nových klientů a monitoring nových lokalit – např. bytových domů s romskými obyvateli, ubytoven.

Ambulantní formou jsou služby poskytovány v kanceláři OSP, a to vždy **v pondělí a ve středu od 12:00 do 16:00 hod.** Tyto dny byly zvoleny záměrně, protože se kryjí s úředními dny na úradech. Do kanceláře jsou klienti směřováni v případech, kdy je potřeba technického zázemí, případně je vhodné otestovat motivovanost, popř. spolehlivost klienta. Komunitní práce bude probíhat každé pondělí ve večerních hodinách přímo v lokalitě „Zengrova“ a to obvykle od 18:00 do 20:00 hod. Úkoly (schůzky s úředníky, techniky, zástupci firem, obyvateli lokality apod.) plynoucí ze společných schůzek s domovníky budou naplňovány v průběhu pracovního týdne.

Zázemí pro pracovníky OSP bude po celou dobu zakázky zajištěno v prostorách Centra komunitních služeb Kolárka, Na Pustině 1068, Kolín, 280 02. Kancelář je vybavená PC, připojením k internetu, multifunkční tiskárnou a dalším běžným kancelářským vybavením (psací stůl, židle, police, osvětlení, koutek pro konzultaci s klientem). Kancelář OSP je pro klienty místně dostupná, je umístěna v blízké vzdálenosti centra, Karlova náměstí a vlakové zastávky. Kancelář splňuje technické a hygienické normy.

Dle potřeby využije uchazeč tolik textu, kolik je nezbytné pro popis dostatečně konkrétní a zároveň přehledný.

3. Motivace a zapojování klientů do služeb

Uchazeč popíše, jaké metody motivace k přijetí služby a zapojování klientů do aktivit předmětu plnění veřejné zakázky bude aplikovat a jak, kde a s využitím jakých postupů bude kontaktovat budoucí uživatele služeb. Popíše též systém motivace klientů již zapojených. Pozn.: personální zajištění a popis místa realizace služby není předmětem hodnocení, ale technickým kvalifikačním předpokladem. Hodnocena bude reálnost a úroveň kvality dosažení nabízených podmínek a způsob jejich garantování včetně porozumění dané problematice dodavatelem, a to s ohledem na dosažení cíle projektu v příslušné dílčí části zakázky.

Cílová skupina je do programu zapojena především aktivním přístupem a pod vedením sociálního pracovníka, který je klientovi nápomocen při řešení jeho problémů. Klient pracovníka zpravidla vyhledá sám nebo spolu naváže kontakt při náhodném monitoringu (např. na ubytovnách, v lokalitě). Vzhledem k tomu, že Prostor plus o.p.s. pracuje s cílovou skupinou od roku 2002, má s mnohými klienty již navázaný dlouhodobý důvěrný vztah, a proto se při navazování kontaktu s klientem neobjevují téměř žádná úskalí. Klient ví, co může od služby očekávat. Klient není pouze pasivním příjemcem služby, ale snažíme se jej aktivně zapojit do řešení své zakázky. Klient má tak možnost naučit se řešit své problémy sám, případně alespoň získá povědomí o tom, kam se v případě krizové situace obrátit a jak postupovat. Klient je poučen o možnostech řešení zakázky (co je třeba zařídit, v jakém časovém horizontu, kam se má obrátit, atp.), ale praktické řešení situace zůstává v rukou klienta. OSP je pouze podpůrnou berličkou, která klienta vede.

Motivací pro nové klienty je podpora schopností klienta a otevřená možnost problém s pracovníkem dle potřeby konzultovat (= nejsem na to sám). V případě, že klient svou zakázku



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

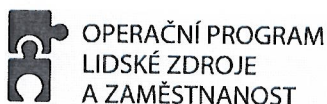
nenaplní, není sankcionován. S pomocí pracovníků OSP je opětovně veden k naplnění cíle. V průběhu práce s takovým klientem se snažíme zapojit i ostatní rodinné příslušníky, především v rámci mapování zdrojů a skupinové práce. Klienty se snažíme vést k zodpovědnosti za svůj život, samostatnosti. Motivací klienta je vlastní zlepšení jeho životní situace (v důsledku možná ztráta zaměstnání, nároku na sociální dávku, nepříznivé sociální události apod.) Klienta tak vedou vnější okolnosti, které ho donutí požádat v poradně o pomoc. Další motivací pro klienta jsou příklady dobré praxe – uvedení případů, kdy se klientovi podařilo uspět např. na trhu práce. Velkou motivací je zařazení do zásluhného systému podpory bydlení mimo lokalitu ve spolupráci s OSBN a OSVZ. V duchu zkompetentňování usilujeme o zavedení a udržení komunitní práce v lokalitě. Obyvatelé jsou motivováni k tomu, aby si své problémy v rámci lokality řešili pokud možno vlastními silami, případně byli schopni vyřešení svých problémů na patřičných místech sami „komunikovat“. V neposlední řadě musíme také uvést, že klienty k využívání služby a jejich udržení ve službě vede také možnost bezplatného využití technického zázemí, vztah s pracovníky založený na důvěře, bezplatnost služby nebo také možnost pracovníků docházet za klienty do jejich prostředí – bytů.

Dle potřeby využije uchazeč tolik textu, kolik je nezbytné pro popis dostatečně konkrétní a zároveň přehledný.

4. Evaluace dosahování cílů plnění zakázky

Uchazeč uvede, jakou formou, v jaké frekvenci a s jakým zaměřením bude probíhat vyhodnocování (evaluace) dosahování cílů plnění zakázky. Uvede též, jak bude zadavatele o výsledcích evaluace informovat. Uchazeč nastíní potenciální rizika nenaplnění požadovaných indikátorů a popíše, jaké postupy zvolí v případě, že cíle nebudou optimálně dosahovány. Hodnocen bude též návrh systému evidence uživatelů služby (anonymní evidence s využitím kódů) tak, aby byla dohledatelná unikátnost klientů. Hodnocena bude reálnost a úroveň kvality dosažení nabízených podmínek a způsob jejich garantování včetně porozumění dané problematice dodavatelem.

Zadavatel bude o využívání služby jedenkrát měsíčně informován prostřednictvím monitorovací zprávy. Hodnocení efektivity, potažmo dosažení cílů OSP probíhá pravidelně za pomoci uvedených nástrojů – týmové porady, porady vedení, intervizních setkání s vedoucími pracovníky, hodnotící pohovory s klienty. Navíc alespoň jednou za rok se koná hodnotící schůzka týmu OSP s vedoucím pracovníkem. Dalším nástrojem hodnocení efektivity jsou statistická data OSP a kvalitativní data z klientských deníků, kde se soustředíme na informace reflektující vývoj klientské zakázky v duchu individuálního plánování. Ukazatelem spokojenosti jsou rovněž reference klientů, kteří do OSP odkazují další zájemce o službu. Statistická data obsahují především počty klientů, kontaktů a poskytnutých služeb. Do statistických dat rovněž zahrnujeme počty prvokontaktů, a to zejména za účelem monitoringu. Statisticky reflektujeme druh a oblast (dluhy, oddlužení, bydlení apod.) poskytovaných služeb a evidujeme též čas strávený nepřímou prací pro klienta (vyhledávání informací, komunikace s úřady, exekutory, jinými organizacemi atd.). V rámci přímé práce s klienty hodnotíme naplnění zakázky v rámci individuálního plánování s klientem. Reflexe spolupráce s klienty probíhá také na týmových supervizích, které probíhají



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

jednou měsíčně. Dalším podnětem pro zlepšování a revizi služeb OSP je sepisování průběžných a závěrečných zpráv, které obsahují sebehodnotící složku programu.

Data budou evidována v elektronickém systému DAToDRT, který mapuje všechny potřebné parametry – údaje o klientovi, údaje o kontaktech, evidence cílů a jejich vyhodnocení. Výkaznictví je vedeno rovněž v papírové formě. Zadavatel bude o výsledcích poskytování služeb každý měsíc informován prostřednictvím monitorovacích zpráv. Vedle toho jsou v uzamykatelné skříni vedeny (papírové) klientské složky s materiály (žádosti, odvolání, stížnosti apod.), do kterých má možnost zadavatel i klient na vlastní vyžádání nahlédnout.

Evaluace dosahování cílů plnění zakázky vychází z několika zdrojů. V základu je dělena na kvantitativní část a kvalitativní část.

Kvantitativní evaluace bude vykazována formou naplnění počtu indikátorů evidovaných ve výkazném systému, který byl sestaven s ohledem na potřebnost evidence indikátorů a ostatních potřebných dat vycházející z potřeb MPSV a jiných donátorů.

Unikátnost klientů bude nastavena formou přidělení kódů či přezdívek, které se budou evidovat dle požadavků zadavatele centrálně ve všech službách. Také se budou evidovat jednotlivé smlouvy s identifikačními údaji klientů (rodné číslo apod.) se souhlasem klienta s dodržením zákona o ochraně osobních údajů (101/2000 Sb.) v platném znění. Způsob vykazování klientů bude v souladu s metodikou monitorovacích indikátorů OP LZZ.

Novým klientem služby (uživatel) je pro nás každý nový klient, se kterým je uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby na základě ustanovení § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platných předpisů, nebo nově zaregistrovaná osoba, kterým byla poskytnuta sociální služba v uvedeném monitorovacím období a kteří jsou za toto období vykazováni dle metodiky jako splněný indikátor (1 x rodné/registrační číslo za rok).



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Zaregistrovanou osobou rozumíme klienta, který byl pro potřeby poskytování sociálních služeb písemně zaevidován způsobem, který umožňuje jeho identifikaci.

Data čerpaná pro kvantitativní část evaluace:

a) statistická data o využívání služby

- počet klientů využívající službu (kódy klientů)
- smlouvy o uzavření zakázky s klienty při odtajnění
- sledování kontaktů a intervencí

Kvalitativní evaluace bude vykazována pomocí monitoringu využívaných služeb či jejich částí a progresu posunutí klientů ve své situaci. To je možné vykazovat nahlédnutím do složek individuálních plánů klientů, kde bude popsán postup spolupráce a využívání nabízených služeb.

Data čerpaná pro kvalitativní část evaluace:

b) kvalitativní data o využívání služby rodinami

- počet terénních klientů využívajících návazných služeb (NZDM, SAS, TP, Kontaktní centrum v Kolíně aj.)
- hodnotící rozhovor s uživatelem služby

Statistická data nepřímo informují o kvalitě a efektivitě realizovaného programu (poměr počtu poskytnutých služeb a osob, které služeb využilo). Zařízení je může využít při prezentaci služby (např. ve výročních zprávách atd.). Hodnocení a interpretaci statistických údajů provádí vždy pouze pracovníci programu, a to průběžně při uzavírání jednotlivých etap projektu.

Kód klienta

U služby OSP budeme využívat identifikační kód klienta. Kód je složený z 11 znaků: první tři písmena křestního jména matky, dvě číslice udávající den narození klienta, první tři písmena křestního jména klienta a dvě číslice udávající měsíc narození klienta. Pohlaví klienta bude určovat písmeno X – žena nebo Y – muž. Písmena v kódu jsou bez diakritiky a písmeno „CH“ se zapisuje jako C. např.: klient Štěpán narozený 7. 8., jehož matka se jmenuje Ludmila, má kód: LUD07STE08Y.

V případě, že klient nechce kód sestavit, protože se mu zdá, až příliš identifikující nabízíme možnost přezdívký, u které je však nutné, aby si ji pamatoval a hlásil vždy stejně. Zpravidla klienti služby nemají s identifikačním kódem problémy.

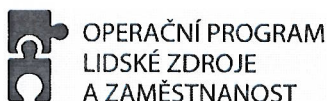
Jednotliví klienti jsou vedeni ve výkaznickém systému a jednotlivé kontakty s nimi dále v denním výkazu (v tištěné i elektronické formě).

Kódování je možné nastavit po dohodě se zadavatelem a ostatními poskytovateli služeb v jiné formě tak, aby bylo jednotné pro všechny služby a nedocházelo k duplikaci unikátnosti klienta či indikátorů.

Evaluace

Probíhá na poradách 1 krát týdně a je strukturována do tří částí:

1) Provozní a organizační část



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Tato část porady se zabývá aktuálními připomínkami k provozu a novinkami z oblastí, které spadají do jednotlivých kompetencí pracovníků. Dochází ke kontrole úkolů z předešlých porad. Vedoucí zde předává informace z porad vedení. Přinášejí se novinky z odborných webů. V závěru měsíce se porovnávají statistická data. Hodnotí se práce pracovníků.

2) Intervizní část

Tato část porady se zařazuje dle potřeby. Pokud nevyplynou žádná témata pro intervizi, tato část neprobíhá. Jinak sem patří výběr témat pro intervizi a naplánování termínu, kdy se bude konat.

3) Klientská část

Tato část porady shrne předešlý pracovní týden. Probírají se konkrétní klienti z obou programů, u kterých nastala nějaká změna, je stanoven individuální plán nebo docházejí na poradenství.

Intervize

Intervize se zařazuje na základě potřeby týmu probrat téma, na které je třeba více času než je možné mu věnovat na poradě. Termín intervize se stanovuje v intervizní části porady.

Zadavatel bude o evaluaci informován 1x za měsíc předložením písemné Zprávy o činnosti obsahující popis poskytnuté služby a počet unikátních osob využívajících službu (výkaz indikátorů za dané období) a to vždy do 10. dne následujícího měsíce. Dále také budou informace předávány na pravidelných projektových schůzkách viz popis spolupráce se zadavatelem.

Rizika nenaplňování požadovaných indikátorů, možné příčiny a způsob řešení nenaplňování indikátorů:

Rozpuštění sociálně – vyloučené lokality, - uzavření ubytoven – jedním z rizik je uzavření ubytoven z důvodů nesplnění hygienických či technických podmínek provozovatele, což může mít za následek migraci cílové skupiny do jiných měst. I když je v některých ubytovnách vysoká koncentrace cílové skupiny, neměla by tato situace chod OSP výrazně ovlivnit – v tomto případě očekáváme, že se cílová skupina přesune pouze na jinou kolínskou ubytovnu, neboť síť ubytoven v Kolíně je bohatá.

Dalším rizikem může být **rozpuštění sociálně – vyloučené lokality Zengrovka** v důsledku porušení podmínek vyplývajících z nájemních smluv. Pokud budeme s klienty včas intervenovat za spolupráce OSBN, nemělo by rovněž docházet k porušování nájemních smluv u městských bytů.

Snížený zájem o službu – spolupráce s klienty je založena na dobrovolné bázi, je tedy dobrovolnou volbou, zda klient služeb OSP využije nebo ne. Ze stávající praxe však máme výstupy, že OSP je klienty aktivně vyhledáváno a neočekáváme pokles ani v následujícím období. Pokud by však k této situaci došlo, posílíme vyhledávací terén a budeme intenzivněji monitorovat sociálně – vyloučené lokality.

Dlouhodobá nemoc pracovníka, odchod pracovníka – v případě dlouhodobé pracovní neschopnosti pracovníka bude zajištěna zastupitelnost (dočasné zastoupení kolegou ve službě). Odchod pracovníků ze služby je zajištěn vzájemnou zastupitelností tak, aby nedocházelo k nenahraditelnosti zaměstnance. Pracovníci jsou vzájemně zastupitelní a zároveň stáží napříč službami a programy, které provozujeme.

Nedostatečná kompetence sociálního pracovníka - Kompetence v sociální práci si naši zaměstnanci zvyšují průběžně, téměř všichni absolvují kurzy, dlouhodobé výcviky, semináře,



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

konference či studují odborné nebo vysoké školy. Znalosti si doplňují také samostudiem specifických problémů z oblasti sociální práce, právního minima či komunikace. Problematiku také řeší v podobě případových konferencí v rámci sdružení, kde se setkávají všichni zaměstnanci služeb, aby našli společná řešení individuálních případů. Cílem je seznámit všechny pracovníky s řešením, případně nalézt společná řešení nestandardních problémů CS. **Havarijní stav v místě poskytování služeb** – v případě vzniku havárie v místě poskytování služeb (např. Prostory Prostor plus o.p.s.) se bude poradenství přechodně poskytovat pouze terénní formou, pokud by však stav trval delší dobu, byly by klientům nabídnuty náhradní prostory (např. prostory Komunitního centra Zengrovka).

Dle potřeby využije uchazeč tolik textu, kolik je nezbytné pro popis dostatečně konkrétní a zároveň přehledný.

5. Popis spolupráce se zadavatelem a ostatními vybranými dodavateli

Uchazeč uvede návrh efektivní spolupráce se zadavatelem a jednotlivými poskytovateli sociálních služeb, kteří budou zajišťovat plnění v ostatních částech této veřejné zakázky. Hodnocena bude zejména míra pochopení nejen závislosti jednotlivých projektových aktivit ale i cíle celého projektu.

Na začátku spolupráce se zadavatelem a jednotlivými poskytovateli sociálních služeb je třeba nastavit způsob spolupráce tak, aby nedocházelo k narušování vzájemných kompetencí. Z tohoto důvodu navrhujeme projektové schůzky, kterých by se účastnil zástupce zadavatele a zástupci jednotlivých poskytovatelů služeb ve stejném projektu. Ke schůzkám by byli přizváni také ostatní zástupci spolupracujících institucí, aby se případné realizační problémy mohli řešit na místě a nedocházelo k prodávám. Důležitým tématem schůzek tak bude průběh realizace projektu – např. duplicita indikátorů a unikátnost podpořených služeb nebo nastavení povinné publicity v projektu (např. umístění log v materiálech atd.). Frekvenci schůzek navrhujeme minimálně jednou za měsíc či dle aktuální potřeby avšak nejpozději každého 20. dne v měsíci.

Za účelem zajištění kvalitní služby a pro její zdárný průběh spolupracujeme s úřady či poskytovateli jiných soc. služeb, příp. organizacemi, které na sebe mají navázanu cílovou skupinu. Proto v první fázi realizace služby se bude spolupráce zaměřovat na kontakt se zástupci města Kolína, státními a nestátními subjekty. Účelem bude kromě navázání spolupráce také navázání části cílové skupiny na službu. Důležitým bodem spolupráce také bude prosazování cílů projektu a to:

Cílem spolupráce bude zejména prosazování cílů projektu a to:

- omezit sociální vyloučení CS
- předcházet dalšímu rozšiřování sociálního vyloučení v Kolíně
- usnadnit CS vstup a udržení na trhu práce
- předcházet zadlužování
- chránit mladé a dospělé před kriminalitou a drogami
- posilování sociální, rodičovské, pracovní dovednosti
- motivace ke vzdělání
- omezit nezdravý a pasivní životní styl

evropský
sociální
fond v ČR

EVROPSKÁ UNIE

OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOSTPODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz**Služba terénních programů bude přímo spolupracovat zejména se zástupci města Kolína:**

- odbory města, zejména s odborem sociálních věcí a zdravotnictví, zejména OSPOD (v případě, že se terénní pracovníci setkají s dětmi ve velmi nepříznivém stavu nebo závislostním chováním matky či otce);
- městskou policií;
- sociální a školskou komisí;
- probační a mediační službou – při výkonu trestu obecně prospěšných prací.

V rámci projektu budeme samozřejmě spolupracovat s dalšími poskytovateli služeb v projektu. U odborného sociálního poradenství jsou to zejména Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Cílem je abychom, abychom zvýšili kvalitu obyvatel sociálně vyloučených lokalit na území Kolína.

Klienti budou odkazováni na návazné služby v případě, že není možné plně vyhovět rozsahem služeb nabízených Odborným sociálním poradenstvím k plnohodnotnému řešení klientova problému. Dalšími důvody může být věk a jiné okolnosti, kdy klient nespadá do cílové skupiny nebo klientovi využívání služeb již nepřináší možnosti osobnostního růstu, efektivního řešení aktuálního problému nebo momentální životní situace.

Při řešení zakázky klienta budeme spolupracovat především s odborem sociálních věcí a zdravotnictví (OSVZ), Úřadem práce ČR, kontaktní pracoviště Kolín - s oddělením nepojistných dávek (HN, SSP), odborem sociálně právní ochrany dětí, odborem správy bytových a nebytových prostor (OSBN), vedením města a Agenturou pro sociální začleňování. V rámci schůzek budou domlouvány a nastavovány formy spolupráce obecně a rovněž konkrétní dohody související s naplňováním osobních cílů klientů, a to při současné snaze v co možná nejvyšší míře klienta zkompetentňovat. Spolupráce s uvedenými orgány je podmíněna ústním souhlasem klienta tak, aby nebyly porušeny jeho práva vyplývající ze smlouvy o spolupráci. Bez vědomí klienta tedy není možné uzavírat dohody s jakoukoliv třetí stranou (vyjma ohlašovací povinnosti sociálního pracovníka). Se sociálními pracovníky OSVZ budeme řešit konkrétní klientské případy, pomoc při řešení dluhové problematiky. Budeme oslovovat klienty ze SVL s možností přihlášky do záslužného systému podpory bydlení mimo lokalitu a ve spolupráci s OSBN a OSVZ, kteří monitorují dluhy na nájemném. Budeme provádět včasnou intervenci a pomoc při splácení vzniklých dluhů. Čím je intervence včasější, tím je vyšší šance, že se dluhy doplatí a klient si stávající bydlení udrží. V souvislosti se zaměstnáváním VPP jsme byli v intenzivním kontaktu s úřadem práce, odborem regionálního rozvoje a společností Správa městských sportovišť Kolín. Taktéž v tomto případě probíhala spolupráce v duchu vstřícnosti. Mimo zástupců Prostor plus o.p.s. a Města Kolín se počítá též se spoluprací se zástupci republikové a městské policie. Veškerá spolupráce směřuje k řešení problematiky sociálního vyloučení multidisciplinárním přístupem. Menší, tematicky zaměřené situační schůzky mohou probíhat průběžně.

Směrem k zadavateli budeme 1x za měsíc předkládat písemnou Zprávu o činnosti obsahující popis poskytnuté služby a počet unikátních osob využívajících službu (výkaz indikátorů za dané období) a to vždy do 10. dne následujícího měsíce.

Dle potřeby využije uchazeč tolik textu, kolik je nezbytné pro popis dostatečně konkrétní a zároveň přehledný.

evropský
sociální
fond v ČROPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOSTPODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

6. Zajištění supervize pracovníkům dodavatele při plnění zakázky

Uchazeč uvede, jakým způsobem bude zajištěna odborná podpora a supervize pracovníků zapojených do přímého kontaktu s klienty. Zmíní frekvenci, formu a personální zajištění supervize. Pozn.: Popis personálního složení samotného týmu dodavatele není předmětem hodnocení, ale technickým kvalifikačním předpokladem. Hodnocena bude reálnost a úroveň kvality dosažení nabízených podmínek a způsob jejich garantování dodavatelem, a to s ohledem na dosažení cíle projektu v příslušné dílčí části zakázky.

Pracovníkům OSP je zajišťována supervize, jako nezbytný nástroj prevence syndromu vyhoření. Supervizi v naší organizaci považujeme za prioritu. Supervize má vliv na profesionální rozvoj pracovníka a napomáhá k rozšiřování jeho dovedností. Souběžně s tím mu má supervize pomáhat řešit těžko řešitelné případy a má mu pomáhat vyrovnat se s pracovním stresem. Supervize vede k vyšší efektivitě práce a nadhledu pracovníka při práci s cílovou skupinou. Supervizi lze rovněž považovat za hodnotící nástroj spolupráce s klientem.

Supervize bude realizována pravidelně každý měsíc pod vedením odborného supervizora. Tým OSP má v současné době podepsanou smlouvu na rok 2014 s odborným supervizorem a předsedou o.s. SUR PaedDr. Michaellem Chytrým, přičemž první měsíc realizace služeb, tj. prosinec 2013, bude supervize poskytnuta současným supervizorem týmu SP, Mgr. Martinem Prokešem. S vedením pod supervizorem PaedDr. Michaellem Chytrým počítáme po celou dobu realizace služby a jsme domluveni. Zpravidla bude probíhat 1 den v měsíci.

Další možností supervize je supervize poradenství, která probíhá dle potřeby skupinově či individuálně u Mgr. Markéty Lukáčové, která má dlouholetou poradenskou praxi s uživateli drog. Interval této supervize není předem daný a je prováděna dle potřeby pracovníků, ne častěji než 1 x do měsíce.

Dle potřeby využije uchazeč tolik textu, kolik je nezbytné pro popis dostatečně konkrétní a zároveň přehledný.

V Kolíně dne 14. Ledna 2014

titul, jméno a příjmení osoby oprávněné jednat jménem uchazeče	Mgr. Petr Steklý
razítko a podpis	