

evropský
sociální
fond v ČR

EVROPSKÁ UNIE

OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOSTPODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Podklady pro hodnocení nabídky – část veřejné zakázky č. 3

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			Kontakty			Souhrnná roční cena (uvedte výslednou hodnotu součtu 1. Výsledek + 2. Výsledek)
	Počet uživatelů	Jednotková cena za uživatele	1. Výsledek (uvedte výslednou hodnotu součinu Počet uživatelů x Jednotková cena za uživatele)	Počet kontaktů	Jednotková cena za kontakt	2. Výsledek (uvedte výslednou hodnotu součinu Počet kontaktů x Jednotková cena za kontakt)	
2014	25	3639	90 975,-	1360	468	636 480,-	727 455,-
2015	15	3639	54 585,-	600	468	280 800,-	335 385,-
Nabídková cena (celková cena zakázky) (uvedte výslednou hodnotu součtu čísel uvedených výše v tomto sloupci) Tato cena může činit maximálně 1 087 320,- Kč vč. DPH							1 062 840,-

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.).

Primární cílová skupina

Primární cílovou skupinu tvoří dospívající ve věku 15 – 26 let, kteří se nemohou či nechťejí zařadit do běžného života a selhávají tak ve své roli mladých dospělých, od kterých společnost očekává finanční nezávislost, volbu povolání, navazování partnerských vztahů, zakládání rodin a adaptaci na životní podmínky většinové společnosti. Této cílové skupině jsou určeny služby preventivního charakteru, které směřují k naplnění vývojových úkolů, potřeb deklarovaných v období adolescence:

Vývojové úkoly během adolescence:

- Přijetí vlastního těla, fyzických změn, včetně pohlavní zralosti a pohlavní role.
- Získání zkušeností v erotickém vztahu, příprava pro partnerský a rodinný život.
- Rozvoj abstraktního myšlení - schopnost aplikovat intelektový potenciál v běžné každodenní činnosti.



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- d) Schopnost a dovednost vytvářet vztahy s vrstevníky obojího pohlaví.
- e) Změna vztahů k dospělým (rodičům, dalším autoritám) – autonomie, vzájemný respekt a kooperace nahrazuje emocionální závislost.
- f) Získání představy o ekonomické nezávislosti, o volbě povolání, získání základní profesní kvalifikace.
- g) Získání kompetencí pro sociálně zodpovědné chování v rámci komunity a společnosti.
- h) Získání představy o budoucích prioritách v dospělosti – důležitých osobních cílech a stylu života.
- i) Ujasnění hierarchie hodnot, reflexe a stabilizace vlastního vztahu k životu a světu (světový názor).

Cílová skupina nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM)

Cílovou skupinou NZDM jsou dospívající a mladí dospělí ve věku od 15 do 26 let, kteří žijí v sociálně vyloučených lokalitách případně na ubytovnách ve městě Kolín a zažívají nepříznivé sociální situace v podobě:

- **konfliktní společenské situace**
(např. konfliktní vztahy s vrstevníky, rodiči, učiteli, v širší komunitě; rozpory se zákonem; záškoláctví; vyloučení ze školy, užívání návykových látek a alkoholu; xenofobie; rasismus aj.)
- **obtížné životní události**
(např. rozvody a rozpady rodiny; vlastní vztahové nebo partnerské problémy rodičů; problémy s volbou povolání; dluhová problematika; následky rizikového sexuálního chování; zhoršená ekonomická situace rodiny aj.)
- **omezující životní podmínky**
(např. neschopnost adaptace na běžné životní podmínky; pasivní životní styl; nevyhraněné zájmy nebo jejich absence; neschopnost navazovat a udržet vztahy; malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech; pocit zneschopnění aj.).

Z praxe o. s. Prostor programu NZDM Kolárka a Sociálních programů je vyloučenou lokalitou míněna ulice Zengrova, oblast ubytoven (např. ulice Havlíčkova, Jaselská, Starokolínská aj.). Mimo vyloučené lokality se jedná také o oblasti sídlišť v městě Kolín (např. sídliště U Vodárny – Štítarské předměstí), ze kterých se cílová skupina stahuje do služeb NZDM. Komerční aktivity jsou pro tyto děti a mládež finančně náročné nebo zcela nereálné. S těmito dětmi nikdo nepracuje, což následně vede k prohloubení sociálního vyloučení a nárůstu rizikového chování.

V textu nabídky vycházíme z podkladů Agentury pro sociální začleňování, konkrétně Situační analýzy Kolín a Strategického plánu sociálního začleňování pro město Kolín na období 2012-2014.

Cíle služby, potřeby a nástroje práce:

Cíle služby NZDM korespondují s vědomými a skrytými potřebami cílové skupiny, jež bude zařízení prostřednictvím svého působení v Kolíně naplňovat pomocí zmiňovaných nástrojů práce:

1. Vytvářet podmínky pro zdravý vývoj klientů:

Nabízet pomoc, podporu a bezpečný prostor při řešení nepříznivé životní situace a vést klienty k samostatnému řešení.

- Klient, který má informace (informační servis, specifická prevence, edukace, workshopy, kontaktní práce, poradenství)
- Klient, který zná rizika spojené s životním stylem (informační servis, specifická prevence, besedy, workshopy, komponované pořady, preventivní pořady)
- Klient, který samostatně řeší situace, popř. se aktivně podílí na řešení (poradenství, individuální plánování)
- Klient, který je schopen vidět svou situaci z více úhlů (situační intervence, zpětná vazba, poradenství).
- Klient, který nese zodpovědnost za své chování (situační intervence, pravidla zařízení, zpětná vazba, poradenství).
- Klient, který je schopen navazovat a udržet si vztahy (práce ve skupině, poradenství, začlenění do skupiny).

Motivovat klienty k aktivnímu trávení volného času.

- Klient, který zná alternativy trávení volného času a umí aktivně volný čas trávit (informační servis, pedagogika volného času, program NZDM, nabídka volnočasových aktivit).

Zvýšit, posílit sociální schopnosti a dovednosti.

- Klient, který je schopen vhodně komunikovat (situační intervence, práce se skupinou, workshopy, nácvik dovedností (např. nácvik komunikačních dovedností).
- Klient, který je schopen vnímat a udržovat své hranice a hranice ostatních (zpětná vazba, situační intervence, poradenství).
- Klient, který je schopen pružně a adekvátně reagovat v sociálních situacích (např. Úřad práce, informační servis, práce se skupinou).
- Klient, který pracuje na svém sebe rozvoji (podpora a rozvoj osobnostních kompetencí – schopnosti, dovednosti, edukace, doučování, práce ve skupině, poradenství).
- Klient, který je schopen vnímat a dodržovat pravidla (situační intervence, zpětná vazba).

Podpořit sociální začlenění a vést klienty k orientaci ve společnosti.

- Klient, který je schopen se adaptovat na sociální prostředí (skupinová práce, poradenství, akce, podpora programů v rámci většinové společnosti).
- Klient, který se orientuje v hodnotách dané společnosti (zpětná vazba, edukativní programy, práce se skupinou).

2. Prostřednictvím svého působení přispívat k vzájemnému porozumění cílové skupiny a širší veřejnosti.

- Společnost, která nemá předsudky vůči cílové skupině (veřejné akce a PR).
- Klient, který se integruje do společnosti (celkové působení zařízení na klienta).
- Společnost, která má informace o činnosti klubu (PR, kontakt s návaznými institucemi).

3. Snižovat sociální, zdravotní rizika související s životním stylem cílové skupiny.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- Klient, který zná rizika a dopady závislostního, kriminálního jednání, nezdravého způsobu života a promiskuity (specifická prevence, poradenství, práce se skupinou, besedy, workshopy, edukace).
- Klient, který je schopen akceptovat odlišnosti v rase, pohlaví, názoru, náboženství, sexuální orientaci atd. (specifická prevence, situační intervence).

Sekundární cílová skupina

Ze zkušenosti při práci s cílovou skupinou vyplynulo jako žádoucí pracovat v indikovaných případech také s rodinnými příslušníky a blízkými klientů NZDM a to v rámci sociálně-terapeutického poradenství. Ucelená práce umožňuje nahlížet na problém klienta v širší souvislosti a tím efektivně intervenovat a dosahovat žádoucích změn. V případě rozsáhlosti rodinné zakázky se předpokládá doporučení následné péče.

Komu není služba určena:

1. uživatelům návykových látek,
2. mladým lidem s psychiatrickými problémy,
3. mentálně a zdravotně handicapovaným.

Definice typického klienta NZDM Kolárka:

Romský chlapec ve věku 14-16 let, kouří, má zkušenost s alkoholem a experimentální zkušenosti s drogami (zejména marihuana, v některých případech pervitin). Rodina je ve zhoršené sociálně-ekonomické situaci (časté stěhování, nedostatek financí, nezaměstnanost).

Příklad dobré praxe:

Individuálním cílem klienta při příchodu do služby NZDM bylo hledání možností trávení volného času. Po počátečním mapování se zakázka profilovala a změnila na sdílení obtížné rodinné situace. Porozumění zakázce klienta umožnilo pracovat na hledání možnosti zlepšení sociálně-ekonomické situace rodiny (hledání brigády, orientace v nároku na sociální dávku). Na skryté zakázce klienta v oblasti prevence užívání návykových látek bylo pracováno prostřednictvím specifické prevence v rámci skupinové práce. V rámci individuálního kontaktu s klientem byla zvědomována rizika chování (zdravotní stav, delikventní hledání aj.). Z individuální a skupinové práce vyplynuly důvody rizikového chování, které byly spatřovány ve složitém rodinném zázemí, neaktivně tráveném volném času, absenci vrstevnických vztahů. S klientem byly hledány alternativy trávení volného času, mapovány a podporovány „zdravé“ způsoby začlenění se do vrstevnické skupiny.

Fakultativní činnost:

V rámci poskytování služby NZDM budou probíhat 3 fakultativní činnosti. Jedná se o **karierní poradenství**, které bude probíhat formou besed, workshopů či vzdělávacích akcí na téma budoucího profesního uplatnění. Tématy budou orientace na trhu práce (úřady práce, internet), tvorba životopisu, motivačního dopisu, příprava na pohovor a jeho průběh. **Motivační programy k pokračování ve vzdělávání** budou probíhat formou besed. Půjde zejména o prezentace učňovských oborů, exkurze na SŠ, pomoc s výběrem SŠ. **Kurzy finanční gramotnosti** budou probíhat na téma peníze, hospodaření domácnosti, finanční produkty, práva spotřebitele, exekuce, dluhové pastí. Klienti se na těchto kurzech budou učit zodpovědnému přístupu k této problematice formou blízkou jejich věku. Fakultativní činnosti



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

budou probíhat každá 1x za měsíc v tříhodinovém bloku a po ukončení činnosti bude zpracována závěrečná zpráva o realizaci kurzů.

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.

Popis služby:

Zapojování klientů do služeb vychází z třístupňového modelu tzv. Schodů, který na jedné straně zohledňuje nízký práh služby a zároveň klientům nabízí prostřednictvím specializovanějších aktivit vyšší práh. Osvědčený způsob práce deklarovaný zmiňovaným modelem vznikl v počátku realizace služby pracovníky NZDM a je uplatňován od roku 2011. Veškeré činnosti jsou cílové skupině nabízeny na principu nízkoprahovosti (bezplatnost, anonymita, otevřenost, dostupnost), předem určených pravidel a předpokládají individuální přístup ke klientovi.

Třístupňový model má v sobě zakomponovanou motivačně aktivizační složku, která podporuje klienta v práci se sebou samým a zahrnuje:

Běžné fungování na klubu

Běžné fungování na klubu zahrnuje široké spektrum převážně aktivit vycházejících z pedagogiky volného času a vytváří klientovi prostor pro adaptaci v prostředí NZDM. K tomuto účelu jsou využívány různé způsoby zapojení klienta do běžného programu NZDM (př. využívání posilovny, zkušebny, zapojení klienta do besed, diskusí, do širokého spektra volnočasových aktivit), který podporuje začlenění, integraci klienta do již vzniklé skupiny klientů v zařízení. Z pohledu systematickosti práce s klientem by se dalo hovořit o období navazování důvěry a upevňování vztahu s klientem. U stávajících klientů pak o možnosti volby mezi nižším a vyšším prahem v souvislosti s naladěním klienta a aktuálními potřebami.

Zážitkový program

Zážitkový program má v sobě zakomponované individuální a skupinové aktivity podporující seberozvoj klienta, prevenci či eliminaci nežádoucího způsobu chování cílové skupiny. Zahrnuje individuální poradenství, specifickou prevenci a skupinovou práci orientovanou sociálně terapeuticky popř. preventivně a fakultativní činnosti (ambulantní forma v rámci zařízení nebo pobytová forma realizovaná prostřednictvím opakovaných pobytových programů).

Peer skupina

Peer skupina popisuje způsob práce s cílovou skupinou v rámci vyššího prahu služby. Bezprostředně navazuje na zážitkový program a zajišťuje možnost vstupu klientům



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

do zařízení také po dovršení 20 let. Členem PEER skupiny se může stát klient ve věku od 15 – 26 let, který má zájem podílet se na činnosti klubu, vykazuje motivaci pro danou aktivitu. Model práce podporuje aktivní zapojení klientů do činnosti NZDM a tím eliminuje tendenci zejména starších klientů navštěvovat zařízení za účelem her a odpočinku.

Mezi jednotlivými stupni má možnost klient volit, či je kombinovat dle aktuálních potřeb. V případě přechodu klienta do vyššího prahu je využíváno přechodových rituálů, které mají oceňující, podpůrný a motivační charakter.

Při práci s cílovou skupinou budou v rámci třístupňového modelu práce s klientem aplikovány následující nástroje práce:

Kontaktní práce – Vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétní služby. Jedná se o specifický druh kontaktu s klientem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky, potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s klientem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb.

Situační intervence - Jde především o poskytnutí zpětné vazby k aktuálnímu chování či vzniklé situaci „tady a teď“. Tato zpětná vazba může být jak pozitivní (podpora, ocenění), tak negativní (reflexe neuvědomovaných důsledků chování, zamýšlené projevení pocitů či postojů pracovníka, trefná otázka či připomínka, která nově rámuje situaci). Může jít také o využití aktuální situace klienta/ů na klubu pro rozvinutí spolupráce.

Informační servis klientovi – Poskytování specifických informací pracovníkem klientovi. Tematicky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle dohody s klientem.

Poradenství/Případová práce - Obsahuje zpřehlednění situace, náhled, předání informací a formy řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence klienta tyto problémy řešit. Může mít jednorázový, krátkodobý nebo dlouhodobý charakter, sociálně či terapeuticky zaměřené. Pokud jde o dlouhodobou individuální práci, která se děje plánovaně, zachovává se tento postup:

- společné vydefinování kontraktu (přání, zakázky)
- vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu
- vedení dokumentace, s kterou je klient obeznámen
- pravidelné revize kontraktu s klientem (zda se naplňuje kontrakt)
- intervence je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec
- konzultace vedení případu klienta na intervizních a supervizních setkáních týmu
- pravidelná reflexe

Krizová intervence/Pomoc v krizi - řešení krizové situace, vzniklé v životě klienta. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování klienta s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro krizovou intervenci.

Doprovodná práce – jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.

Kontakt s institucemi ve prospěch klienta – jedná se o intervenci realizovanou pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují klientův život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím klienta (nejlépe za jeho přítomnosti).

Skupinová práce / práce se skupinou - cílená aktivita poskytovaná skupině klientů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, časově (prostorově) ohraničená

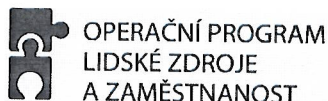
Práce s blízkými osobami – poradenství, informační servis poskytované blízkým osobám klienta (rodiče, přátelé, kamarádi, ...), realizované pouze se souhlasem klienta.

Pobyt v zařízení – rozumí se jím zajištění pobytu klienta bez čerpání dalších služeb. Klientovi je poskytováno základní zázemí, tj. WC včetně umytí rukou, teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, eventuálně občerstvení. Zároveň je klientovi umožněna realizace osobních svépomocných aktivit.

Volnočasové aktivity - jde o aktivity, poskytující náplň volného času klientů, které nespádají do jiných výkonů NZDM a jsou prostředkem k navazování a upevňování důvěryhodného vztahu, což je předpokladem k efektivní spolupráci. Existuje tato hierarchie volnočasových aktivit:

- **Základní jednoduché instrumentální aktivity**, které klient realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci je pouze zprostředkovávají (např. zapůjčí vybavení). Jedná se např. o poslech hudby, výtvarné aktivity, pouštění filmu, který si klienti sami vybrali.
- **Složitější volnočasové aktivity**, které realizuje klient z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci je pouze zprostředkují nebo poskytnou podporu (návodnou pomoc), aby je klient mohl smysluplně využívat. Tyto aktivity jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb klientů a s jejich spoluúčastí. Jedná se například o výtvarnou dílnu, počítačové aktivity. Tyto aktivity mohou klienti vykonávat samostatně, bez instruktáže pracovníka.
- **Akce, které iniciovali sami klienti**, a u jejich realizace dochází ke kooperaci mezi klienty a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností klientů a jejich seberealizaci.
- **Akce, které slouží, propagují zařízení nebo zpestřují standardní program klubu** – koncerty, turnaje atd. Přípravují je sami pracovníci klubu, a pokud je to možné, zapojují do realizace klienty
- **Workshopy/dílny** – pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je zajištěn lektor (interní nebo externí) pracovník. Klient může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.

Preventivní, výchovné a pedagogické programy - jde o speciální programy vytvořené dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Preventivními programy jsou myšleny tzv.



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

programy specifické prevence, které se mimo základní rámec preventivních programů (např. program prevence zneužívání návykových látek, agrese a násilí, sexuálního zneužívání, kriminality a delikvence aj.) zaměří také na **3 fakultativní činnosti v oblasti kariérního poradenství**, podpoře vzdělávání a finanční gramotnosti. Časová dotace fakultativní činnosti bude zohledněna dle nastavené zakázky v intervalu 1x měsíčně 3 hod. a bude zahrnovat fáze:

1. Fáze - zahrnuje hledání a výběr tématu; mapování znalostí, postojů a chování cílové skupiny, stanovení cílů programu a vytvoření tematických bloků dle potřeb cílové skupiny.
2. Fáze realizace – zahrnuje tvorbu a zpracování podkladových materiálů, vzdělávání pracovníků v tématu, plánovitě předávání programu specifické prevence a volbu nástrojů práce. Téma po celou dobu bude zasahovat do každodenního života NZDM.
3. Závěrečná fáze - obsahuje revizi úspěšnosti a přínosu pro klienty a revizi všech předešlých kroků pracovníky.

Pracovníci NZDM volí vhodné nástroje práce směrem k charakteru preventivního tématu popř. fakultativní činnosti (program rozvoje schopností a dovedností, interaktivní vstupy, techniky vycházející z primární prevence, workshopy, besedy, edukace, expresivní techniky, zážitkovou pedagogiku aj.), zajišťují informace k tématu, vytvářejí podkladové materiály (plakáty, letáky), edukační brožury, kvízy, komiksy aj.

Praxe ukazuje atraktivitu interaktivních vstupů mezi klienty, které v sobě nesou určitý podtext, sdělení související s daným tématem. V závěru interaktivních technik dochází k reflexi emočního prožívání, chování. Fakultativní činnosti budou zohledňovat kontinuitu předávaných témat, které podpoří vizualizace a tvorba tematických nástěnek situovaných v prostorách NZDM. Cílem takovýchto nástěnek je snadnější zapamatování, atraktivnost tématu a podpora motivace ke spolupráci. Alespoň jedenkrát v rámci tématu bude promítnut film nebo tematický spot se závěrečnou reflexí. Cílem reflexe je vyjádření klientových názorů, postojů a chování, emočního naladění.

Fakultativní činnosti předpokládají úzkou spolupráci s návaznými službami zejména pro zajištění exkurzí popř. specializovaného workshopu, besedy (např. úřad práce, střední školy, jiní poskytovatelé sociálních služeb aj.).

Revize a závěrečná shrnující aktivita (prostřednictvím arte-terapeutických technik, her, rozhovoru, dotazníku) umožňuje klientům načerpané informace dostat do podvědomí a shrnout je. Taktéž slouží jako měřicí nástroj úspěšnosti vztahující se ke změně postojů, chování a získaných informací. Pro potřeby zakázky budou po ukončení fakultativní činnosti zpracovány závěrečné zprávy, reporty o realizaci a průběhu činnosti.

Jednorázové či příležitostné programy

Diskuse, beseda, komponovaný pořad a podobné aktivity realizované buď interními, nebo externími pracovníky.

Dlouhodobé programy

Programy především obsahují předávání specifických znalostí, nácvik specifických dovedností a chování. Jejich uplatňování probíhá prostřednictvím standardních výkonů NZDM, především: kontaktní práce, situační intervence, informační servis klientovi, poradenství, besedy, diskuse, komponované pořady. Tyto složky jsou vzájemně provázány. Součástí je evaluace výsledků.



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Doučování

Doučování školní či mimoškolní látky, eventuálně některých osobních či společenských návyků (např. hygiena, schopnost hospodařit s penězi apod.). Doučování může být dlouhodobé (např. pravidelná pomoc s přípravou na reparát) nebo krátkodobé (asistence s domácí úlohou).

Kontaktní terénní práce

Zahrnuje mapování, monitoring výskytu a pohybu cílové skupiny a jejich nápadných znaků (věkové složení, vizáž), nápadné chování (hluk, pohyb, pošťuchování, osamocení klienti), typické činnosti (př. popíjení u trafiky, posedávání, schovávání za keřem, shlukování se) a typické nečinnosti (stále stejné skupinky na stejném místě, kteří nic nedělají) zároveň jde o vytipování viditelných známek pobytu cílové skupiny. Monitoring je také prováděn pracovníky zejména při změně terénní scény (např. přesun cílové skupiny na jiná místa), kterou včas pracovníci detekují.

Prvotní navazování kontaktu s potenciálními klienty vyloučených lokalit bude probíhat na ubytovnách, školách prostřednictvím exkurzí popř. vstupu do 8. a 9. tříd základních škol nebo v ulicích města Kolín a je iniciováno ze strany pracovníků formou kontaktní terénní práce dvojího způsobu:

- Ze zkušeností pracovníků O. s. Prostor se jako motivace k využívání služby osvědčila metoda takzvaného freestyle terénu, která spočívá v kontaktu na jednom konkrétním místě dle pobytu většího počtu osob z cílové skupiny a děje se prostřednictvím zážitkové aktivity vedené pracovníky NZDM. Specificky volená aktivita (slackline, petanque, kubb aj.), do které mohou vstoupit stávající i noví potenciální klienti NZDM, umožňuje hladší a přirozenější kontakt s mladými lidmi. Potenciálním zájemcům o službu jsou během nebo po absolvování aktivity předány informace o využívání služby.

- Druhý způsob práce spočívá v přímém kontaktování a oslovování potenciálních klientů a předávání základních informací o činnosti NZDM ústní a písemnou formou (propagační materiály v podobě letáku a informační příručky o službě).

Čas ve stráveném kontaktu s cílovou skupinou je plně odvislý od naladění cílové skupiny a vyžaduje, aby pracovník NZDM disponoval komunikačními dovednostmi a schopnostmi a vhodně volil z těchto nástrojů práce. Kontaktování je pracovníky nejčastěji prováděno formou aktivní nebo zprostředkované.

Personální zajištění

Službu budou zajišťovat 2 pracovníci na 0,6 úvazku, celkem na 1,2 úvazku, jmenovitě vedoucí služby, sociální pracovník Mgr. Hana Jelínková, DiS. a sociální pracovník Mgr. Iveta Štěpánová. Pracovníci splňují kvalifikační předpoklady pro výkon práce v NZDM (viz životopisy pracovníků). Pracovníci se odborně vzdělávají a zvyšují kvalifikační předpoklady pro výkon profese v NZDM. Konkrétně se bude jednat o vzdělávání v akreditovaných kurzech, výcvicích, seminářích pořádaných dalšími vzdělávacími zařízeními, interní odborné semináře pořádané vedením O. s. Prostor a intervizní a supervizní setkávání. Každý pracovník vypracovává ve spolupráci s vedoucí zařízení svůj individuální vzdělávací plán. Tento vzdělávací plán se odvíjí od osobních preferencí pracovníků a je přímo závislý na aktuálních potřebách služby. Plán je pravidelně minimálně dvakrát ročně revidován cca po šesti měsících. Odborné znalosti pracovníků budou zajišťovat efektivní chod služby a pokrývat tak



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

široké spektrum nabízených služeb, které zohledňují různé způsoby práce orientované sociálně, terapeuticky, preventivně či pedagogicky.

Prostředí a vybavení zařízení

Služba NZDM bude probíhat ve vlastních prostorách zadavatele na adrese Na Pustině 1068, 280 02 Kolín 2. Prostředí a vybavení NZDM Kolárka Kolín se významně podílí na poskytování kvalitních sociálních služeb. NZDM Kolárka sídlí v nově zrekonstruované budově, která byla projektována přímo pro účely nízkoprahového klubu. Prostory splňují nároky bezbariérovosti, dostatečného osvětlení, teploty. NZDM je vybaveno moderním a vhodným nábytkem, doplňky (polštáře, proutěné sedáky aj.). K základnímu vybavení nízkoprahového klubu patří nadstandartní sportovní a herní vybavení. Jde především o stolní fotbal, ping-pong, plně vybavenou posilovnu a hudební zkušebnu, PC, společenské hry aj.

Nízkoprahový klub Kolárka nabízí svým klientům jednu hlavní místnost pro běžnou klubovou činnost, venkovní hřiště a prostor pro specifické činnosti jako např. hudební zkušebna, posilovna a dvě kontaktní místnosti pro individuální a skupinovou práci, poradenství.

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.

Statistická data nepřímo informují i 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. Při hodnocení statistických údajů přihlížíme k plánované výši sledovaných údajů, porovnáváme je s minulými obdobími.

V případě, že cíle nebudou optimálně dosahovány, bude provedena revize nástrojů práce, revize provozní doby popř. zvýšení kontaktní terénní práce zaměřené na vyloučené lokality, ubytovny.

Pro účel vykazování indikátorů, statistických dat slouží následující způsob zaznamenávání vycházející z praxe stávajících programů o. s. Prostor:

Unikátnost klientů

U služby NZDM 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“



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

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 přezdívky, 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).

Novým klientem (uživatel) je 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 (registrační číslo za rok).

Zaregistrovanou osobou se rozumí klient, který byl pro potřeby poskytování sociálních služeb písemně zaevidován způsobem, který umožňuje jeho identifikaci (byl mu vytvořen klientský deník).

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.

Denní výkaz

Jedná se o dokument v papírové i elektronické formě, do něhož je zapisován přezdívka klienta, datum, poskytnuté služby, intervence, pracovník, který s daným klientem tento den pracoval. Pracovníci zde zaznamenávají poznámky (téma rozhovoru, postřehy pracovníků atd.).

Databáze

Databáze funguje v elektronické podobě v programu Calc v Open/LibreOffice na bázi excelového programu. Údaje zaznamenáváme na základě zjištěných informací (přezdívka, věk, datum prvního kontaktu, dohoda o spolupráci, základní informace o klientovi). Databázi pracovníci využívají průběžně a postupně doplňují informace, které získají o klientovi a jsou potřebné pro mapování jeho situace. Druhotně je možné použít doprogramování vlastního programu o.s. Prostor, který byl sestavován s ohledem na vykazovaná data dle požadavků různých donátorů, viz obrázek níže (předloha pro terénní programy).

Stránka 12 z 16

evropský
sociální
fond v ČR

EVROPSKÁ UNIE

OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOSTPODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

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 zařazují 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.

Klientský deník

Klientský deník je záznam v elektronické podobě, popisuje kontinuální proces práce s jednotlivými klienty v podobě intervencí. Je zde zaznamenán průběh intervence s datem, konkrétní časovou dotací a jménem pracovníka, který intervenci vedl, což umožňuje zvyšování efektivnosti práce.

Individuální plánování a revize

Vytváření individuálních plánů je proces, který umožňuje klientovi v jednotlivých krocích dosáhnout cílů, které si sám vytyčil. Průběh individuálního plánování je založen na vzájemné důvěře klienta a pracovníka. Jedná se o nástroj, který slouží ke zpětné vazbě a strukturování procesu. Prostřednictvím individuálního plánování napomáhá pracovník klientovi v realizaci jeho cílů. Jako standardizovaný pracovní nástroj je měřitelný jak po stránce efektivity práce pracovníka, tak po stránce kvality a profesionality. Díky standardizovaným záznamům v papírové podobě je možné jednotlivé průběhy individuálního plánu porovnávat a tím službu efektivně vést.

Evaluace preventivního programu, fakultativní činnosti

Pro revizi volíme formu dotazníku nebo rozhovoru ve skupině, kde zjišťujeme změny v oblastech chování, postojích, informovanosti našich klientů. Dotazník je vyhodnocován pracovníky NZDM. Výsledky jsou porovnávány s výstupy z úvodních dotazníků. Pro potřeby zakázky budou po ukončení fakultativní činnosti zpracovány závěrečné zprávy, reporty o realizaci a průběhu činnosti.

Hodnocení služby ze strany klientů

V rámci hodnocení služby je zpravidla jednou ročně dána klientům možnost vyplnit hodnotící dotazník týkající se spokojenosti se službou. Otázky se týkají provozu služby, pracovníků, důvěry v pracovníky atd. Hodnocení služby ze strany klientů může také probíhat formou podnětů a stížností.

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

Snížený zájem o službu – spolupráce s klienty je založena na dobrovolné bázi, je tedy dobrovolnou volbou, zda klient služeb NZDM využije nebo ne. Ze stávající praxe však máme výstupy, že NZDM 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 lokality, kde se mládež na ulicích vyskytuje.

Dlouhodobá nemoc pracovníka, odchod pracovníka – v případě dlouhodobé pracovní neschopnosti pracovníka bude zajištěna zastupitelnost (dočasné zastoupení kolegou ve

evropský
sociální
fond v ČR

EVROPSKÁ UNIE

OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOSTPODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

službě). Odchod pracovníků ze služby je zajištěn vzájemnou zastupitelností tak, aby nedocházelo k nenahraditelnosti zaměstnance. Pracovníci jsou vzájemně zastupitelní a zároveň stážují 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, 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 ČS.

Havarijní stav v místě poskytování služeb – v případě vzniku havárie v místě poskytování služeb (např. prostory Prostor plus o.p.s.) se bude služba přechodně poskytovat v náhradních prostorách nebo pouze terénní formou.

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, systém evidence podpořených osob, nastavení povinné publicity v projektu (např. umístění log v materiálech atd.), revize metod sociální práce s cílovou skupinou, vzájemná provázanost, zprostředkování následné péče v případě přesahu problematiky klienta mimo poskytovanou službu formou doprovodu. Frekvenci schůzek navrhujeme minimálně jednou za měsíc či dle aktuální potřeby avšak nejpozději každého 20. dne v měsíci. Obsahem pravidelných konzultací bude revize metod sociální práce s cílovou skupinou, systém evidence podpořených osob, vzájemná provázanost, zprostředkování následné péče v případě přesahu problematiky klienta mimo poskytovanou službu formou doprovodu.

Předmětem spolupráce budou také další subjekty dle aktuálních potřeb ze strany klientů. Cílem kontaktování státních a nestátních subjektů je poskytnutí informací o činnosti, způsobu a významu práce NZDM, kooperace s kontaktní osobou a kontraktování možných způsobů spolupráce. Jedním z možných způsobů spolupráce je odkazování klienta na návazné služby. Klienti jsou na návazné služby odkazováni v případě, že není možné plně vyhovět rozsahem služeb nabízených NZDM k plnohodnotnému řešení klientova problému. Dalšími důvody může být věk a jiné okolnosti, kdy klient nespadá do cílové skupiny nebo



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

klientovi využívání služeb již nepřináší možnosti osobnostního růstu, efektivního řešení aktuálního problému nebo momentální životní situace.

V první fázi realizace služby se bude spolupráce konkrétně týkat nestátních a státních subjektů pracujících s cílovou skupinou. Zejména však s:

Městským úřadem Kolín – odbor sociálních věcí a zdravotnictví (oddělení sociálně právní ochrany dětí) např. v případech neplnění školní docházky, delikventního chování, zanedbání péče aj.

Lékaři, v případě zdravotních problémů.

Základní, střední školy a střední odborná učiliště - v případech neplnění školních docházky, výběru popř. přestupu na vyšší stupeň vzdělávání, předání informací o činnosti NZDM (exkurze) aj.

Úřad práce - v případě volby povolání, nezaměstnanosti, orientace v systému dávek ve formě individuální či skupinové (fakultativní činnosti).

Středisko Probační a mediační služby ČR v Kolíně – v případě problému cílové skupiny se zákonem

Policie ČR - v případě problému cílové skupiny se zákonem

Za účelem zprostředkování následné péče popř. předání informací o činnosti NZDM také Lékaři, psychologové, psychiatři v Kolíně, O. s. Povídej, Liga lidských práv, O. s. Rozum a cit, Fond ohrožených dětí, Centrum krizové intervence Praha, Nadace Naše dítě, Fokus Kolín, O. s. Šela aj.

Cílem spolupráce bude nejen navázání cílové skupiny, ale 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

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

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.



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

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.

Supervize je důležitou součástí profesního i osobního rozvoje pracovníků a pracovních týmů. Slouží k podpoře pracovníků v náročných situacích, s kterými se při přímé práci setkávají. Supervize slouží mimo jiné i k vzdělávání, pracovníci prostřednictvím supervize získávají odborné znalosti a utváří si postoje ke klientům služby. Další částí supervize je kontrolní činnost, která spočívá ve formování postojů v souladu s etickým kodexem.

Výběr supervizora a vytvoření supervizní smlouvy a supervizního kontraktu se řídí platnou směrnici O. s. Prostor. Pro potřeby pracovníků NZDM bude zajištěna supervize Mgr. Jakubem Zlámaným. Obsah supervize zahrnuje dle potřeb pracovníků týmovou, kazuistickou a koncepční část. Pracovníci NZDM budou podléhat pravidelné supervizi, která bude realizována zpravidla jedenkrát za měsíc s časovou dotací 3 hodiny (dle potřeb pracovníků a pracovního týmu se může časová dotace supervize měnit). Pravidelné supervize se účastní celý tým zařízení NZDM včetně vedoucích. Dle potřeby je k dispozici možnost využít individuální supervizi.

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

V Kolíně dne 14. 1. 2014

titul, jméno a příjmení osoby oprávněné jednat jménem uchazeče	Mgr. Petr Steklý
razítko a podpis	<div data-bbox="837 1344 1268 1500"> <p>prostor PLUS o.p.s.</p> <p>A Na Pustíně 1068, 280 02 Kolín 2</p> <p>T 774 650 035, 608 123 013</p> <p>W www.prostor-plus.cz</p> <p>I IČ: 265 94 633</p> </div>