



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
v Moravskoslezském kraji

Model sociální služby

Kontaktní centra



Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Optimální provozní doba
5. Optimální personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům



1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje

Primární typickou nepříznivou situací je vzhledem k cílové skupině služby

- Závislost nebo ohrožení závislostí na návykových látkách a/nebo hazardní hře.

Služba nadále reaguje na následující nejčastější nepříznivé sociální situace, které se závislostí a ohrožení závislostí souvisejí:

- Zadluženost
- Nezaměstnanost
- Vztahové problémy
- Špatný zdravotní stav
- Špatný psychický stav
- Neexistence (ztráta) bydlení
- Kriminální minulost/budoucnost - problémy s orgány činnými v trestním řízení
- Finanční problémy
- Sociální izolace
- Nízká míra informovanosti v oblasti užívání návykových látek, sociálně-právní oblasti
- Ztráta sociálních dovedností
- Absence nebo nízká motivace ke změně
- Neschopnost řešit situaci vlastními silami
- Neuspokojení základních životních potřeb
- Předsudky a diskriminace cílové skupiny

2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

- Osobní hygiena
- Péče o fyzické zdraví
- Péče o duševní zdraví
- Komunikace
- Sounáležitost
- Režim-vyplnění volného času
- Respekt
- Vztah
- Bezpečí
- Vyřešení souvisejících problémů (sociálně-právních)
- Důvěra
- Sounáležitost
- Vyplnění volného času, režim



3. Činnosti služby

Přímá práce s klientem

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v kontaktních centrech se zajišťují v rozsahu těchto úkonů, v rámci kterých se vykonává přímá práce:

a) sociálně terapeutické činnosti:

1. socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
 - Kontaktní práce
 - Skupinová práce
 - Individuální poradenství
 - Krizová intervence
2. poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a jejich snižování prostřednictvím metod založených na přístupu minimalizace škod
 - Výměnný program
 - Edukace

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 - Podpora a asistence při jednání s úřady
 - Poskytování informací z různých oblastí (sociální dávky, příspěvky, zdravotnická péče, ostatní veřejně dostupné služby)
 - Zprostředkování návazných služeb
 - Doprovod
 - Další sociálně-právní servis
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 - Individuální poradenství pro rodiče a blízké osoby
 - Motivace ke kontaktu s rodinou a řešení rodinné situace
 - Rodinné poradenství
 - Sociální práce s rodinou uživatele návykových látek

c) poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny
 - Poskytnutí hygienických potřeb,
 - Poskytnutí umyvadla a zajištění úklidu



2. zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla.

- Poskytnutí hygienických potřeb a sprchy
- Nutná asistence při praní, sušení a skladování prádla

Přímá práce ve prospěch klienta

- Kooperativní spolupráce (s ostatními institucemi, návaznými službami, úřady atd.) plynoucí z identifikovaných potřeb klienta a z jeho nepříznivé sociální situace
- Případová supervize
- Vedení záznamů o průběhu poskytování sociální služby

Náplň práce sociálního pracovníka

- Poradenství pro uživatele návykových látek
- Poradenství pro rodinné příslušníky
- Sociální práce
- Kontaktní práce
- Povinné vzdělávání
- Účast na týmových supervizích, poradách
- Zpracovávání statistik
- Technické a provozní zabezpečení služby
- Zpracování projektů, příprava žádostí o dotace

Náplň práce pracovníka v sociálních službách

- Kontaktní práce
- Povinné vzdělávání
- Účast na týmových supervizích, poradách

4. Optimální provozní doba

Pondělí – Pátek

9:00 – 16:00

(popř. do 20:00 v případě, že služby jsou využívány i pro poradenství)

5. Optimální personální zajištění služby

Výčet profesí podílejících se na přímé práci

- sociální pracovník
- pracovník v soc. službách
- ostatní odborní pracovníci: adiktolog, psycholog



Externí členové týmu

- zdravotník
- supervizor
- psychiatr
- lékař
- (nasmlouvaní externí pracovníci)

Poměr sociální pracovník / pracovníci podílející se na přímé práci

- Optimální je minimálně jeden plný úvazek sociálního pracovníka ve službě
- Dále poměr dle velikosti služby a spádového území:
- do 30 tisíc obyvatel (včetně spádových oblastí) – 3 plné úvazky – z toho 2 v přímé práci
do 70 tisíc obyvatel (včetně spádových oblastí) - 5 plných úvazků – z toho 4 v přímé práci

Poměr pracovníků v přímé práci /nepřímé práci

- 3 pracovníci v přímé práci, 1 pracovník v nepřímé práci
- 0,7 úvazku přímé práce: 0,3 úvazku nepřímé práce

Minimálně dva pracovníci na jedné směně

Pracovník by neměl být v kontaktním centru sám.

6. Parametry kapacity

ÚVAZKY V PŘÍMÉ PRÁCI

KONTAKT

Cílem je vytvoření základního rámce a dalších podmínek potřebných pro další realizaci služby, který vychází z aktuální situace klienta a jeho potřeb.

INTERVENCE

Vnější zásah pracovníka v procesu změny životního stylu klienta.

PRŮMĚRNÁ DENNÍ NÁVŠTĚVNOST

Jedná se o průměrný počet uživatelů ve službě za den.



7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

- Poskytování služeb a výkon činností, odbornost pracovníků dle zákona o sociálních službách
- Do 30 tisíc obyvatel (včetně spádových oblastí) 2 úvazky v přímé práci na službu
- Do 70 tisíc obyvatel (včetně spádových oblastí) 3 úvazky v přímé práci na službu
- Materiálně-technické zabezpečení služby:
 - mobil
 - počítač, tiskárna s kopírkou
 - pračka se sušičkou
 - lednice
 - vhodný prostor: kontaktní místnost, poradenská místnost, kancelář, hygienické zázemí pro klienty a pracovníky, sklad

8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Klient:

- je informovaný o rizicích užívání návykových látek
- preferuje a realizuje bezpečnější způsoby užívání návykových látek
- má zajištěny základní životní potřeby, ať již přímo v sociální službě nebo je odkázán na ostatní dostupné služby a aktivity
- má vyřešeny akutní zdravotní problémy spojené přímo i nepřímo s užíváním návykových látek
- má vyřešené osobní záležitosti v oblasti sociálně-právní – platné doklady, právní podání, podání žádosti o dávky atd.
- je motivován k řešení své nepříznivé sociální situace spojené s užíváním návykových látek – nástup do léčby, specializovaných programů – zdravotnických a jiných zařízení