

Klíčové aktivity projektu

KA č. 1 – Analýza potřebnosti služeb

Celkový náklad: 1 500 000 Kč

Cílem této aktivity je zmapování sociálních služeb s dopadem na občany Ústeckého kraje (tedy i služeb s přesahem na území kraje), jejich dostupnosti a provázanosti na jednotlivé potřeby obcí a kraje v oblasti sociálního začleňování. Zároveň bude její součástí zmapování a informace o kapacitách, vývoji a trendech v sociálních službách na území Ústeckého kraje. Dalším cílem této aktivity je zmapovat a kvantifikovat potřebnost příslušných druhů, kapacit a forem poskytování sociálních služeb pro jednotlivé cílové skupiny uživatelů služeb v jednotlivých obcích s rozšířenou působností (dále jen ORP) v Ústeckém kraji (i služeb s přesahem na území kraje). Při analyzování potřebnosti jednotlivých druhů sociálních služeb je nutné brát zřetel na dostupné zdroje financování těchto služeb. Mapování proběhne pomocí Dotazníkového šetření mezi všemi poskytovateli sociálních služeb s oslovením zástupců všech druhů sociálních služeb zastoupených na území Ústeckého kraje v rámci individuálních rozhovorů, individuální rozhovory se zástupci všech neformálních i formálních skupin zastupujících zájmy uživatelů a neformálně pečujících osob působících v Ústeckém kraji, realizace fokusních skupin ve všech územích dle SPRSS, rozhovory se zástupci odborů sociálních věcí ve všech ORP, využití modelu (modelování vhodných kapacit sociálních služeb na základě celé řady ukazatelů a kritérií, například v oblasti demografických dat, příjemců PNP a dávek hmotné nouze, ukazatelů sociálního vyloučení, moderních a inovativních trendů v poskytování sociálních služeb atd.). Výsledkem bude dokument, který bude nejen vyvěšen na webových stránkách kraje, ale především bude sloužit jako velmi potřebný podklad pro další plánování sociálních služeb v kraji.

KA č. 2 – Vzdělávání pracovníků sociálních služeb

Celkový náklad: 1 600 000 Kč

Vzdělávání se bude konat na čtyřech hlavních místech, kde budou spojeny regiony Ústeckého kraje: v Ústí nad Labem (region Ústecko, Teplicko a Litoměřicko), v Lounech (region Lounsko), v Krásné Lípě (region Děčínsko a Šluknovský výběžek) a v Chomutově (region Chomutovsko a Mostecko). Do projektu budou zapojeny sociální služby (NZDM, SAS pro rodiny s dětmi, OSP a terénní programy) zařazené do Základní i Rozvojové sítě služeb Ústeckého kraje, což je celkem 183 sociálních služeb. Předpoklad je účast na vzdělávání maximálně dvou osob z každé zmíněné sociální služby. Vzniknou tak 4 vzdělávací skupiny, pro které budou vytvořeny 4 vzdělávací kurzy na 4 témata. Jeden kurz je připraven dle akreditace pro 15 osob. Ve skupině Ústí nad Labem bude celkem 83 sociálních služeb, což znamená 11 kurzů pro každé z hlavních témat, tedy 44 kurzů pro 166 osob s celkovým odhadovaným nákladem 655 160 korun českých. Ve skupině Krásná Lípa bude celkem 31 sociálních služeb, což znamená 4 kurzy pro každé z hlavních témat, tedy 16 kurzů pro 62 osob

s odhadovaným nákladem 278 240 korun českých. Ve skupině Louny bude celkem 10 sociálních služeb, což znamená 1 kurz pro každé z hlavních témat, tedy 4 kurzy pro 30 osob s celkovým nákladem odhadovaným 69 560 korun českých. Ve skupině Chomutov bude celkem 59 sociálních služeb, což znamená 8 kurzů pro každé z hlavních témat, tedy 32 kurzů pro 120 osob s celkovým odhadovaným nákladem 556 480 korun českých. Celkem tedy proběhne 96 kurzů na čtyřech vzdělávacích místech pro 366 osob.

Hlavní témata, která budou zařazena do vzdělávání pracovníků sociálních služeb, jsou navržena konkrétně pro čtyři zapojené sociální služby, tedy odborné sociální poradenství, SAS pro rodiny s dětmi, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a terénní programy. Poptávaná témata vyšla z evaluační zprávy projektu Podpora sociálních služeb v Ústeckém kraji II., který Ústecký kraj realizoval v předchozích letech. Cílovou skupinou těchto služeb jsou z velké většiny klienti, kteří pocházejí ze sociálně vyloučených lokalit či jsou sociálním vyloučením ohroženi, dále osoby romského etnika, osoby zatížené exekucemi, dlouhodobě nezaměstnaní, osoby s nízkou vzdělaností, vícepočetné rodiny či osobami propuštěnými z výkonu trestu a v neposlední řadě také klienti užívající návykové látky. Vzdělávání je tedy rozčleněno na 4 hlavní kategorie, kterými jsou: motivace klienta k životní změně, asertivní jednání s klientem, správné posouzení nepříznivé sociální situace a jednání s klientem s agresivními sklony.

1. Kurz: *Motivace a aktivizace klienta ke změně v jeho životě*

Cílem vzdělávacího kurzu zaměřeného na motivaci klienta je zjištění vnitřní motivace klienta, která ho žene v jeho osobním i pracovním životě. Sociální pracovník dokáže rozlišit, v čem spočívá hlavní klientova motivace. Získá přehled o tom, jaké jsou možnosti aktivizace různých typů klientů. Osvojí si techniky jak pracovat s motivací klienta ve službě, jak ji udržet či získat zpět a vyzkouší si techniky aktivního naslouchání a jejich uplatnění v praxi. Naučí se nahlížet na své a klientovy motivy ve spolupráci z jiné perspektivy.

2. Kurz: *Problematika komunikace s nespolupracujícím klientem*

Kurz bude zaměřen na zvládání jedné z klíčových dovedností při komunikaci, kterou je asertivita. Účastník se během kurzu naučí, jak jednat s lidmi, věcně prosazovat své názory, zvládat svou emocionalitu, čímž dosáhne efektivní komunikace, která je prospěšná pro všechny zúčastněné. Účastník dále bude umět vyjadřovat své myšlenky či pocity čestným a vhodným způsobem s respektem k druhé osobě. Být otevřený ve vyjadřování přání, myšlenek a pocitů a povzbuzovat ostatní, aby dělali totéž. Naslouchat názorům ostatních a vhodně reagovat, ať už s těmito názory souhlasí, nebo ne. Přijmout odpovědnost a umět ji delegovat na druhé. Udržení sebekontroly. Chovat se rovnoprávně k ostatními i sobě.

3. Kurz: *Potřeby uživatelů z hlediska poskytování sociální služby*

Cílem kurzu je poskytnout informace týkající se lidských potřeb. Součástí tématu je zmapování problematiky saturace potřeb z hlediska bio-psycho-sociální se zasazením do kontextu prostředí sociálních služeb. V kurzu se účastníci seznámí se základním dělením potřeb, vytvoří si vlastní pyramidu potřeb, na základě které, budou schopni popisovat způsob realizace svých potřeb a jejich odlišnosti od potřeb klientů sociálních služeb. Součástí kurzu je také základní orientace v problematice posuzování změny potřeb následkem změny

životní situace, např. vlivem nemoci, poškození zdraví, u různých cílových skupin (např.: u osob nezaměstnaných).

4. Kurz: *Práce s klientem s agresivními sklony*

Během kurzu se účastníci zapojí do diskuze o dilematických situacích vycházejících z praxe účastníků. Účastníci kurzu se seznámí se základními typickými projevy agrese a s faktory, které agresivní chování ovlivňují. Seznámí se s duševními onemocněními, pro které je agresivní jednání typické: závislost na návykových látkách, psychotické poruchy, vybrané poruchy osobnosti. V praktické části se budou účastníci kurzu věnovat nácviku základních dovedností při jednání s agresivním klientem. Součástí nácviku budou tzv. deeskalační techniky, reflexe a možnosti ovlivnění vlastních agresivních projevů při práci s klienty.

- **KA č. 3 – Procesní podpora u vybraných sociálních služeb: sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, odborné sociální poradenství, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a terénní programy**

Celkový náklad : 3 896 003 Kč

Realizace aktivity navazuje na potřebnost vyplývající z vysokého výskytu sociálně patologických jevů na území strukturálně postiženého kraje a svým procesním zaměřením přímo reaguje na potřebu vybraných druhů sociální služeb, které mají potenciál tyto jevy snižovat, nebo eliminovat jejich dopady. Hlavní aktivita – metodická podpora bude zaměřena na rozvoj služeb směrem ke zlepšení zacílení pomoci a posílení řešení nepříznivé sociální situace osob. Aktivita bude rovněž usilovat o provázání úsilí o řešení situace uživatelů z těchto cílových skupin napříč subjekty a zároveň o nastavení podmínek poskytování služeb tak, aby co nejvíce podporovaly dosažení potřebného efektu při poskytování sociálních služeb.

Klíčová aktivita je rozdělena do šesti procesních fází:

1) Prvním krokem bude **rozbor současného nastavení jak krajské strategie, tak situace ve službách a na daném území Ústeckého kraje**. K tomuto účelu budou využity diskuse se zástupci odboru sociálních věcí věnujících se dané problematice, studium dokumentů kraje, výstupy z metodických a kontrolních návštěv realizované v minulých obdobích. Výsledkem bude sjednocení pohledu a vstupních informací před zahájením konzultačního procesu.

Následně budou připraveny podkladové materiály a zaškolení pracovníci zajišťující metodické návštěvy, což je nutné pro harmonizaci procesů a předávání jednotné metodické podpory. K tomuto účelu bude vytvořena metodika pro metodické návštěvy včetně kontrolního listu. Dále budou metodici vyškoleni v pojetí metodických návštěv, vlastních kompetencích a požadovaných výstupech z metodických návštěv. Takto dojde k zajištění jednotného přístupu všech členů týmu. Počet zapojených externích konzultantů bude 8 osob.

2) Druhým krokem bude **realizace dílčích setkání se statuárními zástupci vybraných druhů služeb**. Setkání budou vždy pro cca 12 osob a jejich zacílení bude především na roli služby v rámci krajské sítě sociálních služeb, jejich provázanost s dalšími sociálními službami a jinými subjekty. Předmětem bude i diskuse o rizikových místech a překážkách při práci a

dosažení řešení nepříznivé sociální situace u uživatelů. V návaznosti na tyto diskuse a realizované analýzy, budou aktualizovány požadavky kraje, které budou podporovat lepší zacílení pomoci sociálních služeb. Těchto setkání bude v rámci vybraných čtyř druhů služeb celkem 13 pro 183 sociálních služeb. Na setkání se statutárními zástupci bude navazovat setkání s vedoucími služeb a sociálními pracovníky, která se budou dvakrát opakovat. Setkání s vedoucími služeb a sociálními pracovníky tedy bude celkem 36. Výsledkem všech setkání bude vyjasnění očekávání kraje od služeb a zároveň lepší znalost aktuálních problémů na území i při samotném poskytování sociálních služeb krajem, která je nezbytná z hlediska dalšího řízení krajské sítě sociálních služeb včetně přerozdělování finančních prostředků na zajištění služeb.

3) Třetím krokem bude **provedení 183 metodických návštěv** u poskytovatelů vybraných druhů služeb. Metodické návštěvy budou prováděny vždy interním pracovníkem KÚ Ústeckého kraje a externím pracovníkem. Pracovníci budou při metodické návštěvě jako hlavní zdroj informací o naplňování role poskytovatele v rámci krajské sítě sociálních služeb využívat předložené materiály služeb a diskusi s pracovníky služby. Dobře vedenou diskusi bude naplněna podpurná a metodická role, která je hlavním cílem návštěvy. Metodik bude schopen argumentace o širších cílech schválených požadavků kraje a naopak pracovník sociální služby by měl rozumět své roli a jakými kroky a proč ji naplňuje. Tj. během této diskuse budou rozvíjena témata spojená s naplněním role poskytovatele v rámci krajské sítě sociálních služeb.

Z prováděné metodické návštěvy bude pořízen v souladu s vytvořenou metodikou zápis dle kontrolního listu, který bude předán dané službě a ke kterému se bude moci zástupce dané služby i vyjádřit. V případě, že při metodické návštěvě dojde ke zvláště závažným zjištěním, ze kterých by plynulo podezření na např. porušování práv uživatelů, využívání finančních prostředků v rozporu s jejich účelem, může být metodickým týmem podán podnět k zahájení veřejnosprávní kontroly.

4) Čtvrtým krokem bude **realizace průběžných setkání týmu, který bude provádět metodické návštěvy**, a to z důvodu sjednocování postupů a zajištění předávání informací o zjištěních a možnostech práce s nimi při dalších činnostech kraje.

Společná setkání budou rovněž sloužit k podnětům ke zlepšení prováděných metodických návštěv, kterého se budou účastnit i externí pracovníci. Tato setkání povedou k průběžnému vyhodnocování zjištěných stavů a procesů pro aktualizaci přístupu nejen pracovníků provádějící metodické návštěvy, ale i pro zlepšení a lépe zacílené chování zadavatele sociálních služeb – Ústeckého kraje.

5) Pátým dílčím krokem budou **průběžná setkání s poskytovateli vybraných druhů služeb**, tj. dílčí průběžná společná setkání se uskuteční vždy po určitých blocích provedených metodických návštěv. Tato setkání budou sloužit i jako průběžná evaluace a případně budou sloužit i pro aktualizaci materiálů včetně postupů metodických návštěv. Výstupy z těchto setkání budou zároveň sloužit jako inspirace pro zavedení dobré praxe nebo odstranění nedostatků ve službách, u kterých ještě nebyla metodická návštěva uskutečněna.

6) Na konci realizace projektu proběhne **závěrečné setkání pro každý druh sociální služby**, na kterém bude zhodnocen průběh metodických podpor, shrnutí všech podstatných informací (při zachování anonymity), ale i představení kroků navazujících na tuto metodickou činnost. Setkání budou sloužit i pro získání zpětné vazby pro KÚ Ústeckého kraje. Celkem proběhnou 4 setkání.

Do aktivity je třeba ještě zahrnout mzdové náklady na 4 garanty metodické práce se sociálními službami, kteří budou střídavě poskytovat metodickou podporu přímo v zapojených službách. S ohledem na podmínky dané indikátorem 600 000 počítáme se zapojením 15 účastníků projektu s odpovídající časovou podporou.