

TERÉNNÍ PROGRAMY

IQ Roma servis, z. s. poskytuje službu terénní programy dle § 65 zákona č. 108/2006 Sb.

<u>Služba:</u>	Terénní programy
<u>Forma poskytování:</u>	terénní
<u>Identifikátor služby:</u>	9648779
<u>Název služby:</u>	PRO DOSPĚLÉ – terénní programy
<u>Vedoucí služby:</u>	Mgr. Adam Fialík

Zařízení služby:

1) PRO DOSPĚLÉ – terénní programy Brno

Vedoucí zařízení: Mgr. Adam Fialík (adam.fialik@iqrs.cz, tel. +420 731 654 576)

Adresa zařízení: Vranovská 846/45, Brno – sever, Husovice, 614 00 Brno 14

2) PRO DOSPĚLÉ – terénní programy Břeclav

Vedoucí zařízení: Mgr. Karolína Laubová (karolina.laubova@iqrs.cz, tel. +420 777 479 877)

Adresa zařízení: třída 1. Máje 57/39, Poštorná, 691 41 Břeclav 4

3) PRO DOSPĚLÉ – terénní programy Vyškov

Vedoucí zařízení: Silvie Elsnerová (silvie.elsnerova@iqrs.cz, tel. +420 774 898 817)

Adresa zařízení: náměstí Čsl. Armády 1/2a, Vyškov – Město, 682 01 Vyškov 1

Služby poskytujeme v ORP Brno, ORP Břeclav, ORP Bučovice a ORP Vyškov.

Provozní doba terénní formy poskytování služby:

Ve všech lokalitách dle předchozí domluvy v rozmezí

Pondělí:	8:00 – 17:00
Úterý:	8:00 – 17:00
Středa:	8:00 – 17:00
Čtvrtek:	8:00 – 17:00

IQ Roma servis, z.s.

Sídlo organizace:

Vranovská 846/45, 614 00 Brno
tel. +420 543 213 310
email: iqrs@iqrs.cz

IČ: 65341511

Reg MV ČR:

Č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R

č. účtu: 189104187/0300

Pobočka Břeclav:

Tř. 1. Máje 39, 691 41 Břeclav
tel.: 519 324 849

email: brecrav@iqrs.cz

Pobočka Vyškov:

nám. Československé armády 1/2A
682 01 Vyškov

tel. 1: 774 898 817

tel. 2: 774 224 509

www.iqrs.cz | gendalos.cz | amarorecords.cz

JSME NOSITELI OCENĚNÍ SPOLEHLIVÁ VEŘEJNĚ PROSPĚŠNÁ ORGANIZACE.



POSÍLÁNÍ

Posláním terénního programu je pomáhat lidem, především Romům, kteří žijí v nepříznivé sociální situaci. V běžném prostředí klientů podporujeme zvyšování znalostí, schopností, dovedností a sebedůvěry klientů, stejně tak, jako jejich kolektivní zájmy a práva. Chceme, aby dokázali vlastními silami uplatňovat své oprávněné zájmy, naplňovat potřeby a předcházet problémům, a žít tak spokojený a důstojný život v širší společnosti. Prosazujeme systémová řešení nepříznivých sociálních situací.

CÍLE

Terénní program podporuje klienty v dosahování jejich oprávněných zájmů a práv, přičemž se zaměřuje především na:

- posílení vědomí vlastní hodnoty
- zajištění a udržení důstojného bydlení
- zajištění a udržení důstojné práce vedoucí k hrdosti z nezávislosti
- prevenci a zmírňování dopadů zadluženosti a předlužení klienta
- funkční hospodaření domácnosti
- zajištění kvalitního vzdělání, kvalifikace a osobního rozvoje
- posílení vědomí hodnoty vlastního zdraví a zdraví ve svém okolí
- prevenci vzniku závislostí a podporu při jejich zvládnutí
- posílení zdravých vztahů v rodině nebo sousedství
- podporu smyslu pro komunitu

CÍLOVÁ SKUPINA

Terénní program mohou využívat osoby starší 15 let, které zatím neumí nebo nemohou řešit svou nepříznivou sociální situaci sami a pro její zvládnutí nemají v danou chvíli dostatek informací, dovedností a/nebo potřebují psychickou, sociální či materiální podporu.

Odbornou pomoc v rámci služby terénního programu nemůžeme poskytnout:

- osobám, které se nepotýkají s nepříznivou sociální situací
- osobám, které vyžadují jinou službu, než kterou poskytujeme nebo není v souladu s posláním a cíli služby
- v případě plné kapacity služby

Základní poradenství poskytujeme všem zájemcům o poskytovanou službu, kterým rádi dle jejich potřeb zprostředkujeme další navazující služby.

IQ Roma servis, z.s.

Sídlo organizace:

Vranovská 846/45, 614 00 Brno
tel. +420 543 213 310
email: iqrs@iqrs.cz

IČ: 65341511

Reg MV ČR:

Č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R

č. účtu: 189104187/0300

Pobočka Břeclav:

Tř. 1. Máje 39, 691 41 Břeclav

tel.: 519 324 849

email: breclav@iqrs.cz

Pobočka Vyškov:

nám. Československé armády 1/2A

682 01 Vyškov

tel. 1: 774 898 817

tel. 2: 774 224 509

www.iqrs.cz | gendalos.cz | amarorecords.cz

JSME NOSITELI OCENĚNÍ SPOLEHLIVÁ VEŘEJNĚ PROSPĚŠNÁ ORGANIZACE.



ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ

- Respektujeme Váš názor, nasloucháme Vaším potřebám. Vnímáme klienta jako odborníka na svůj život.
- Podporujeme taková řešení, která Vám mohou pomoci žít důstojnější život v širší společnosti. Tím, kdo se nakonec rozhodne pro konkrétní řešení, jste Vy.
- Děláme jen to, na čem se společně domluvíme. Snažíme se Vám poskytnout co nejvyšší kvalitu služby.
- Snažíme se o zajištění důvěrného prostředí pro společné jednání, Vaše informace jsou u nás v bezpečí. Výjimkou ze zásady mlčenlivosti je zákonná ohlašovací povinnost pracovníka vůči orgánům činným v trestním řízení a v případech ohrožení zdraví a bezpečí dítěte.
- Pro zvýšení úspěšnosti podpory rodinám uplatňujeme principy spolupráce s více odborníky. (tzv. case management).
- Naše služby jsou bezplatné a dobrovolné.

PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Klient vstupuje do služby dobrovolně. Služba je poskytována na základě dohody o poskytování sociální služby, která je s klientem uzavírána převážně ústní formou. Dle dohody lze uzavřít dohodu i písemnou formou. Cílem všech služeb je dosáhnout co největší samostatnosti a aktivizace klienta.

Při uzavírání dohody o poskytování sociální služby pracovník zájemce o službu seznamuje, zjišťuje a společně s ním dojednávají: předběžné cíle spolupráce (vč. definování nepříznivé sociální situace zájemce), poslání a cíle služby (veřejný závazek služby), nabídku poskytované služby, práva a povinnosti (vč. výpovědních důvodů a platností dohody), klíčového (případně odpovědného) pracovníka, způsob evidování poskytované služby (ochranu osobních údajů klienta).

Zájemce o službu se stává klientem ve chvíli uzavření Dohody o poskytování sociální služby.

Jakmile pracovník s klientem uzavře Dohodu o poskytování služby, dojedná s ním podrobnější podobu spolupráce – tj. individuální plán. Na základě zjištěné nepříznivé sociální situace a zmapování situace (vč. zdrojů) klienta pracovník s klientem společně navrhuje způsoby, jak bude cíl spolupráce naplňován, vč. způsobu vyhodnocování úspěšnosti spolupráce. V průběhu realizace služby (individuálního plánování) pracovníci podporují participaci klienta, přizpůsobují plánování individuálním potřebám klienta a podporují jeho přirozené zdroje a nezávislost na sociální službě (sociální začlenění).

ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU

Pracovník má právo odmítnout zájemce na základě předem určených důvodů:

- a) Přání zájemce je v rozporu s vizí organizace a posláním služby.
- b) Zájemce o službu nespadá do cílové skupiny.

IQ Roma servis, z.s.

Sídlo organizace:

Vranovská 846/45, 614 00 Brno
tel. +420 543 213 310
email: iqrs@iqrs.cz

IČ: 65341511

Reg MV ČR:

č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R

č. účtu: 189104187/0300

Pobočka Břeclav:

Tř. 1. Máje 39, 691 41 Břeclav

tel.: 519 324 849

email: breclav@iqrs.cz

Pobočka Vyškov:

nám. Československé armády 1/2A

682 01 Vyškov

tel. 1: 774 898 817

tel. 2: 774 224 509

www.iqrs.cz | gendalos.cz | amarorecords.cz

JSME NOSITELI OCENĚNÍ SPOLEHLIVÁ VEŘEJNĚ PROSPĚŠNÁ ORGANIZACE.



- c) Přání zájemce je mimo zaměření a odbornost poskytované služby
- d) Odmítnutí zájemce z kapacitních důvodů
- e) Se zájemcem byla dříve, v době kratší 6 měsíců před jeho aktuální žádostí o poskytnutí služby, ukončena dohoda z důvodů porušování povinností vyplývajících z této dohody
- f) V dalších odůvodněných případech, kdy ze strany pracovníka je zvýšené riziko neprofesionálního poskytování služby (neschopnost zaujmout neutrální, nezájatý postoj ke klientovi)

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je ukončena v případě úspěšného vyřešení zakázek. Dále může být také vypovězena ze strany klienta i pracovníka. Klient může dohodu vypovědět kdykoli i bez udání důvodu, pracovník na základě těchto důvodů

- a) Naplnění cílů spolupráce, pominutí důvodů spolupráce
- b) Změny cílů spolupráce, potřeby jiné odborné služby
- c) Opakované nedodržení podmínek dohody (povinností klienta), dojednaných kroků spolupráce (plánu) ze strany klienta
- d) Změny místa pobytu klienta mimo působení služby
- e) Nedostatek finančních či materiálních zdrojů služby

KAPACITA SLUŽBY

Maximální okamžitá kapacita služby: 10 uživatelů

V jednom okamžiku jsme schopni věnovat se maximálně 10 uživatelům služby.

STÍŽNOST NA KVALITU POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Každá osoba má možnost vyjádřit se ke kvalitě nebo způsobu poskytování služby. O této skutečnosti je informován při uzavírání dohody i v průběhu poskytování služby. Podnět nebo stížnost je možno podat osobně, telefonicky nebo písemně. Písemně lze stížnost podat poštou Vranovská 45, Brno, nebo e-mailem: iqrs@iqrs.cz či na adresu dané pobočky (viz adresy níže). Ústně si lze podat stížnost u vedoucího služby, případně u kteréhokoli pracovníka organizace. Případně lze zcela anonymně využít označené schránky důvěry, která je umístěna v přízemí budovy na Vranovské 45, v zařízení služby PRO DOSPĚLÉ – terénní programy Břeclav na adrese Tř. 1. Máje 39, Břeclav a u vstupu do zařízení služby PRO DOSPĚLÉ – terénní programy Vyškov na adrese náměstí Čsl. Armády 1/2a, Vyškov – Město, 682 01 Vyškov 1. Stížnost je zaevidována a oznámena vedoucímu služby. Pokud nebude osoba podávající stížnost s vyřízením stížnosti spokojena, může se obrátit na ředitele organizace. S postupem podání stížnosti jsou klienti seznamováni ústně i formou letáku. V případě, že stěžovatel není spokojen ani po vyřízení stížnosti ředitelem organizace, může se obrátit na donátory a nezávislé orgány (Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Krajský úřad Jihomoravského kraje, Magistrát města Brna, Veřejného ochránce práv). Všechny podané stížnosti (jak písemné, tak i ústní) jsou zaznamenávány tak, aby bylo zřetelné, co chtěl stěžovatel sdělit, a aby je bylo možné jednou ročně vyhodnotit. Cílem vyhodnocování stížností je snaha o průběžné zvyšování kvality služby.

IQ Roma servis, z.s.

Sídlo organizace:

Vranovská 846/45, 614 00 Brno
tel. +420 543 213 310
email: iqrs@iqrs.cz

IČ: 65341511
Reg MV ČR:
Č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R
č. účtu: 189104187/0300

Pobočka Břeclav:

Tř. 1. Máje 39, 691 41 Břeclav
tel.: 519 324 849
email: brecrav@iqrs.cz

Pobočka Vyškov:

nám. Československé armády 1/2A
682 01 Vyškov
tel. 1: 774 898 817
tel. 2: 774 224 509

www.iqrs.cz | gendalos.cz | amarorecords.cz

JSME NOSITELI OCENĚNÍ SPOLEHLIVÁ VEŘEJNĚ PROSPĚŠNÁ ORGANIZACE.



MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Služba terénního programu je poskytována převážně v přirozeném prostředí klientů nebo formou doprovodů na instituce. Pro kontakt klienta s pracovníkem však lze také využít zázemí pracoviště služby PRO DOSPĚLÉ – terénní programy

Brno

Pracoviště služby PRO DOSPĚLÉ – terénní programy Brno na adrese Vranovská 45 je ve výpůjčce od Statutárního města Brna (do roku 2027). Prostory, které využívají pracovníci jako zázemí pro klientskou práci, jsou umístěny v přízemí a prvním patře budovy a jsou vybaveny stolním počítačem. V případě potřeby využívají pracovníci i dalších prostor organizace (pro účely společných porad, školení apod.). V dalších prostorách se nachází administrativní zázemí pracovníků pro neklientskou práci.

Břeclav

Prostory pro zařízení služby PRO DOSPĚLÉ – terénní programy Břeclav jsou v pronájmu od města Břeclavi (sídlo: nám. T. G. Masaryka 3, Břeclav). V prostorách o rozloze 62m² se nachází administrativní zázemí pracovníků a zázemí pro kontakt s klienty.

Vyškov

Prostory pro zařízení služby PRO DOSPĚLÉ – terénní programy Vyškov jsou v pronájmu od města Vyškov (sídlo: Masarykovo nám. 108/1, Vyškov). V prostorách se nachází administrativní zázemí pracovníků/ic, mohou sloužit také pro řešení klientských zakázek.

Pro zajištění kvalitní terénní sociální práce mají pracovníci v administrativním zázemí na všech pracovištích k dispozici vlastní pracovní stůl a PC. V kanceláři je dále k dispozici multifunkční zařízení (tiskárna + kopírka), telefon.

Pracovníci mají služební mobilní telefon, aby mohli zakázky klientů řešit efektivněji a rychleji a připojení k internetu. Administrativní zázemí je vybaveno běžným kancelářským nábytkem a zamykatelnou skříní, která je nezbytná pro bezpečné uložení materiálů obsahující osobní údaje. Pracovníci mají k dispozici dostatečné množství běžných kancelářských potřeb. Zařízení služby (kromě Vyškova) jsou vybaveny knihovnou, která obsahuje odbornou literaturou z různých oblastí, aktualizovaná vydání zákonů apod. U pracovníků terénního programu je kladen důraz na přípravu podkladů a pomůcek do terénu, neboť využívání administrativního zázemí není vzhledem k charakteru práce vždy vhodné.

IQ Roma servis, z.s.

Sídlo organizace:

Vranovská 846/45, 614 00 Brno
tel. +420 543 213 310
email: iqrs@iqrs.cz

IČ: 65341511
Reg MV ČR:
Č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R
č. účtu: 189104187/0300

Pobočka Břeclav:

Tř. 1. Máje 39, 691 41 Břeclav
tel.: 519 324 849
email: breclav@iqrs.cz

Pobočka Vyškov:

nám. Československé armády 1/2A
682 01 Vyškov
tel. 1: 774 898 817
tel. 2: 774 224 509

www.iqrs.cz | gendalos.cz | amarorecords.cz

JSME NOSITELI OCENĚNÍ SPOLEHLIVÁ VEŘEJNĚ PROSPĚŠNÁ ORGANIZACE.

