

Název	1. Veřejný závazek, dostupnost a rozsah služby
Platnost a účinnost	15. 10. 2024
Za revizi zodpovídá	Vedoucí NZDM

Tato kapitola obsahuje **veřejný závazek** v podobě uvedené v registru sociálních služeb ČR.

Obsahuje tedy kromě poslání, cílů, cílové skupiny ad. také některé výňatky z jiných částí metodik služby, které jsou pak v dalších kapitolách rozpracovány detailně.

Dále kapitola obsahuje informace o **dostupnosti** služby (místní, časové a kapacitní) a **rozsah**, v jakém je služba poskytována.

Přílohy:

- 1.1 Infokartička služby pro klienty
- 1.2 Rozsah poskytovaných služeb
- 1.3 Služby poskytované zájemcům o službu a klientům

Popis realizace poskytování služby Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v IQRS – Klub Ikvéčko

Název poskytovatele: IQ Roma servis, z. s.

Sociální služba: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež dle § 62 zákona č. 108/2006 Sb.

Forma poskytování: ambulantní, terénní

Identifikátor služby: 8326775

Název zařízení: PRO MLADÉ - Nízkoprahový klub Ikvéčko

Adresa místa poskytování sociální služby:

- ambulantní část: Vranovská 846/45, Brno-sever, Husovice, 614 00 Brno
- terénní část: tzv. Plácky na Svitavském nábřeží, ulice Husovická 900/2 a v přilehlých ulicích

Poslání

Nízkoprahový klub Ikvéčko provází děti a mladé dospělé ve věku 6 až 26 let na jejich cestě k dospělosti. Jsme jim oporou při překonávání nároků dospívání, společně hledáme cesty z obtížných situací a pomáháme jim předcházet rizikům v prostředí, kde žijí a tráví volný čas.

Nabízíme bezpečné a respektující prostředí, které podporuje rozvoj jejich dovedností, zodpovědnosti a samostatnosti, aby byli připraveni na výzvy, které je v životě čekají.

Cíle

Cílem naší služby je klient, který:

- 1) Dle svých možností a dostupných prostředků ví, jak trávit volný čas bez ohrožení svého zdraví nebo zdraví ostatních; volí způsoby trávení volného času, které nejsou v rozporu se zákony.
- 2) Zná způsoby, jak navazovat a udržovat mezilidské vztahy; jak postupovat v případě problémů ve vztazích; dokáže společensky přijatelným způsobem řešit konfliktní situace.
- 3) Rozeznává rizikové chování a dokáže vyhodnotit jeho dopady.
- 4) Zná svá práva a povinnosti v rámci školní docházky; orientuje se v možnostech dalšího vzdělávání; využívá podporu pro naplnění svých vzdělávacích a kariérních cílů.
- 5) Je si vědom svých práv, povinností a oprávněných zájmů; zná možnosti, jak a kde najít pomoc v situacích, se kterými si sám neví rady.

Okruh osob, kterým službu poskytujeme

Službu poskytujeme dětem a mladým dospělým ve věku 6 až 26 let z Brna, kteří potřebují oporu v hledání způsobů, jak řešit obtížné životní situace, se kterými se potkají na cestě k dospělosti.

K odmítnutí zájemce o službu může dojít z následujících důvodů:

- zájemce o službu nespadá do cílové skupiny a potřebuje jiný typ služby,
- z kapacitních důvodů,
- se zájemcem byla dříve, v době kratší 6 měsíců před jeho aktuální žádostí o poskytnutí služby, ukončena smlouva z důvodů porušování povinností vyplývající ze smlouvy.

Zásady poskytované služby

1. Nízkoprahovost

Službu poskytujeme zdarma, můžeš ji využívat anonymně a dobrovolně

2. Respekt

Respektujeme a ctíme základní lidská práva každého člověka bez rozdílu. Nehodnotíme, nesoudíme, nasloucháme.

3. Individuální přístup

Vnímáme tě jako jedinečnou osobnost s vlastními potřebami, zkušenostmi, přáními a schopnostmi.

4. Vlastní vůle

Můžeš rozhodovat tak, aby sis vybral/a to, co ti vyhovuje a cítíš, že je pro tebe nejlepší. Pracovníci respektují tvá přání a potřeby a podporují tě, abys mohl/a rozhodovat o věcech, které se tě týkají.

5. Otevřenost

Srozumitelně ti vysvětlíme, jak služba funguje, jaká máš práva a povinnosti. Můžeš se zeptat na všechno, co tě zajímá nebo ti není jasné. Můžeš se také podívat do záznamů, které zapisujeme u každého, kdo službu využívá.

6. Vlastní aktivita

Aktivně s námi tvoříš plán naší spolupráce. Můžeš se zapojovat do tvorby programu a podávat návrhy na vylepšení služby.

Vstup klienta do poskytované služby

Zájemci o službu a klienti mohou NZDM IQRS kontaktovat osobně v prostorách služby na adrese Vranovská 45, Brno, v terénu, telefonicky, prostřednictvím emailu nebo sociálních sítí. V případě, že zájemce přichází přímo na recepci IQRS, pracovník recepce ho nasměruje do služby NZDM.

Zájemce o službu se o naší nabídce dozví:

- z informačních letáků dostupných na vybraných místech spolupracujících organizací,
- z webových stránek poskytovatele www.iqrs.cz,
- na místě poskytování služby: Brno, Vranovská 45 nebo na Plácku: Husovická 900/2,
- na sociálních sítích poskytovatele.

Jednání se zájemcem o službu probíhá v prostorách služby nebo na Plácku. Online komunikace může zahrnovat informování zájemce o principech a podmínkách poskytování služby, ale samotný proces jednání je s ním zahájen až na osobním setkání. Pracovník se zájemcem vede rozhovor, ve kterém zjišťuje potřeby a představy zájemce, předá mu základní informace o službě, zásady poskytované služby, způsob poskytování služby a způsob ochrany osobních údajů. Pracovník si se zájemcem vyjasňuje rozsah poskytované služby. V případě, že se obě strany dohodnou na spolupráci, dochází k uzavření ústní smlouvy o poskytování sociální služby.

Metody práce s klientem

Rozsah činností služby

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
2. pracovní výchovná činnost s dětmi,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Práce s klientem probíhá těmito formami:

Kontakt se službou: klientům je umožněno pobývat v klubu nebo využívat službu v terénu bez zapojení se do strukturované činnosti.

Kontaktní práce: navazování kontaktu s klienty, zjišťování jejich individuálních potřeb a vytváření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci dalších úkonů. Cílem je vytvoření dostatečné vzájemné důvěry a podmínek pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb, objevování a vyjasňování klientovy zakázky.

Informační servis: zajištění přístupu k veřejně přístupným informacím, ke kterým se klient z různých důvodů nemůže dostat sám. Cílem je, aby klient informaci získal, porozuměl a uměl použít.

Situační intervence: sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají během poskytování služby v klubu, terénu. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi klienty, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt.

Aktivizační volnočasové aktivity (AVA): služba organizuje aktivity a nabízí klientům prostor pro realizaci vlastních aktivit, které jsou alternativou k pasivnímu trávení volného času. AVA jsou nástrojem navázání kontaktu s klienty, prostředkem k sociální práci, i nástrojem rozvíjení dovedností a schopností klientů.

Poradenství: poskytované formou rozhovoru, většinou v kontaktní místnosti. Pracovník mapuje téma, se kterým klient přichází, pomáhá klientovi se v problému zorientovat, probíhá rozbor možností řešení problému včetně pravděpodobných důsledků jednotlivých variant řešení, pracovník spolu s klientem hledají dostupné zdroje k řešení, Pracovník poskytuje podporu při realizaci vybraného řešení. Pracovník vytváří takové podmínky, aby klient byl schopen řešit svou situaci vlastními silami nebo se co nejvíce podílel na jejím řešení.

Pomoc v krizi: má za cíl podpořit klienta v řešení akutní nepříznivé sociální situace, kterou není schopen řešit vlastními silami, a poskytnout okamžitou pomoc, ochranu života a zdraví v krizové situaci na přechodnou dobu. Rozsah poskytnuté krizové intervence (KI) závisí na kvalifikaci pracovníka, který KI poskytuje. Pracovník bez výcviku v KI poskytuje pouze pomoc v rozsahu akutní intervence a zajistí návaznou službu.

Doprovod: doprovod klienta do instituce nebo na jednání je podpůrnou aktivitou, jejíž rozsah se odvíjí od míry samostatnosti klienta. Před doprovodem se pracovník s klientem domlouvají, co bude cílem doprovodu a v jakém rozsahu doprovod proběhne. Během doprovodu pracovník informuje, že je sociálním pracovníkem klienta.

Kontakt s institucemi ve prospěch klienta: intervence realizované pracovníkem u institucí návazné péče nebo dalších institucí (škola, PČR, VÚ, PMS, apod.), které ovlivňují život klienta. Kontakt je realizován vždy s vědomím klienta, s předem dohodnutými cíli setkání. O výsledku jednání je klient vždy informován.

Práce se skupinou: cílená a časově ohraničená aktivita poskytovaná skupině klientů

zaměřená na 1) rozvoj psychosociálních dovedností a dovedností podporujících sociální začleňování; 2) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností. Jejím prostřednictvím se mohou klienti učit sociálním dovednostem, naučit se motivovat ostatní pro vlastní cíle, vyjádřit asertivně svůj názor atd.

Preventivní a seberozvojové programy: jsou cílené, časově ohraničené aktivity vytvářené pracovníky (nebo ve spolupráci s klienty) k tématům, která klienti aktuálně řeší. Probíhají formou diskuzí, workshopů, besed, tematických her, sebezkušenostních aktivit ad.

Jsou zaměřené na 1) rozvoj psychosociálních dovedností a dovedností podporujících sociální začleňování; 2) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností; 3) rozvoj dovedností pro lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.

Kontakt s osobou blízkou: jednání s rodičem, příp. jinou osobou blízkou. Realizován s vědomím klienta, může probíhat za přítomnosti klienta nebo bez něj.

Zprostředkování dalších služeb: dojednání návazné služby v instituci návazné péče, doprovod do zařízení, asistence při jednání v těchto zařízeních.

Doučování: Zajištění podmínek pro vzdělávání. Zajištění pomoci s domácími úkoly, přípravy na zkoušení, testy, reparát apod. Sociální pracovník vytvářejí spolu s klientem individuální plán, který následně realizují externí lektori doučování nebo dobrovolníci.

Způsob zapojení klientů do rozhodování o využití služby

Klient se účastní rozhodování o využití služby od počátku spolupráce – již při **uzavírání smlouvy**. Klient je aktivní v procesu **individuálního plánování (IP) průběhu poskytované služby**. V rámci IP klient s pracovníkem stanovují dle rozsahu řešeného problému cíl spolupráce, kroky vedoucí k jeho naplnění, časový harmonogram jejich realizace, výstupy a způsob zhodnocení plánu a ověření dosažení cíle spolupráce. Dojednaný cíl spolupráce, rozsah a průběh poskytování sociální služby **je možné v průběhu poskytované služby měnit a přizpůsobovat aktuálním potřebám**.

Klientovi je umožněno otevřeně projevit své postoje, pocity, potřeby a přání při každé schůzce s pracovníkem.

Při ukončení poskytování sociální služby má klient **možnost** spolu s pracovníkem shrnout a **zhodnotit** průběh poskytování služby.

Způsob vyřizování stížností klientů na kvalitu poskytované služby

Stížnost je brána jako zpětná vazba k poskytování sociální služby a nástroj zvyšování kvality poskytování sociální služby. Každá osoba má možnost vyjádřit se ke kvalitě nebo způsobu poskytování služby. O této skutečnosti je informován během jednání se zájemcem o službu, při uzavírání smlouvy a v průběhu poskytování služby.

Stížnost lze podat:

- **písemně:**
 - na adresu Vranovská 45, 614 00 Brno,
 - e-mail: nzdm@iqrs.cz
 - do soukromé zprávy pracovníkovi na sociálních sítích služby,
- **telefonicky:** +420 778 725 564
- **osobně:** lze podat stížnost u kteréhokoli pracovníka NDZM IQRS.
- **do schránky stížností:** vhozením do schránky označené NZDM IQRS, která je umístěna v průchodu do budovy služby a v prostorách klubu.

Přijatá stížnost je zaevidována. Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně ve lhůtě 30 kalendářních dnů. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 kalendářních dnů. O prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti je stěžovatel informován stejným způsobem, jakým stížnost podal, v případě anonymní stížnosti je zpráva o prodloužení lhůty vyvěšena ve vitríně služby ve dvoře budovy, kde služba sídlí. Odpověď stěžovatel dostává stejným způsobem, jakým stížnost podal, pokud si nezvolí jinak. V případě anonymní stížnosti je odpověď na ni vyvěšena ve vitríně v průchodu do budovy organizace.

Pokud nebude osoba podávající stížnost s vyřízením stížnosti spokojena, může se obrátit na zástupkyni ředitele nebo na následující instituce:

*Sekretariát Odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního
bydlení MPSV tel. 950 19 2396 nebo 950 19 2278.
Odbor sociálních služeb
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 2*

*Krajský úřad Jihomoravského
kraje Odbor sociálních věcí
Žerotínovo nám.
3/5 601 82 Brno
tel. 541 651 131*

*Magistrát města Brna
Odbor sociální
péče Koliště 19
60200 Brno*

Ukončení poskytování služby

Služba je poskytována na základě uzavřené ústní smlouvy mezi poskytovatelem a klientem. K ukončení smlouvy může dojít z těchto důvodů:

1. Naplněním cíle spolupráce; poskytování služby končí ke dni vyhodnocení IP.

2. Klient přestal spadat do cílové skupiny služby; poskytování služby končí ke dni vyhodnocení IP.
3. V případě závažného či opakovaného porušování vnitřních pravidel služby.

Ukončit smlouvu dohodou mohou obě strany.

Klient může smlouvu ukončit kdykoli bez udání důvodu a to okamžitě, nebo v termínu, na kterém se s pracovníkem dohodne.

Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Pracoviště NZDM Ikvěčko na adrese Vranovská 45, Brno je ve výpůjčce od Statutárního města Brna.

Prostory klubu o velikosti 88 m² jsou v přízemí budovy a skládají se ze tří klubových místností (hlavní klubová místnost – 17 m²; klubová místnost 2 – 22 m²; klubová místnost 3 – 18 m²) a kontaktní místnosti (6 m²).

Vybavení místností: gauče, stoly, sedací vaky, židle, knihovna, skřínky s výtvarnými potřebami a deskovými hrami. V prostorách se také nachází fotbálek a stůl na stolní tenis. V hlavní místnosti se nachází televize s připojením k internetu a hrací konzole. Klienti mají k dispozici dva počítače s přístupem na internet.

Individuální práce s klienty může probíhat také v konzultační místnosti, která je součástí klubu. Je vybavena křesly se stolečkem, psacím stolem s PC a drobným nábytkem.

Pracovníci služby mohou využívat také další konzultační místnosti v organizaci (první patro), které jsou vybaveny židlemi nebo křesly, stolem a drobným nábytkem.

Plácek se nachází na adrese Husovická 900/2, Brno. V jeho areálu se nachází sportovní hřiště a modulová stavba, ve které jsou dvě místnosti. Ve větší se nachází stůl, židle, psací potřeby a deskové hry. V menší místnosti je uloženo sportovní a další vybavení, které si klienti mohou vypůjčit.

Kanceláře pracovníků se nachází v přízemí a ve druhém patře. Každý pracovník má k dispozici vlastní pracovní stůl a PC s připojením k internetu. V kancelářích jsou uzamykatelné skřínky pro uložení materiálů obsahující osobní údaje a knihovna s odbornými materiály.

Pro účely porad, školicích akcí pracovníci využívají další prostory organizace (zasedací místnost, multifunkční sál).

Provozní doba

Ambulantní část služby

- Pondělí: 13:00 – 18:00
- Úterý: 13:00 – 18:00
- Středa: 13:00 – 18:00
- Čtvrtek: 13:00 – 18:00

Terénní část služby

Probíhá od května do září dle počasí na Plácku

- Duben - Červen, Září
 - Středa: 14:00 – 18:00
 - Čtvrtek: 14:00 – 18:00
- Červenec - Srpen:
 - Středa: 10:00 – 14:00
 - Čtvrtek: 10:00 – 14:00

Okamžitá kapacita:

Okamžitá maximální individuální kapacita v ambulantní formě služby: 6 klientů.

Okamžitá maximální individuální kapacita v terénní formě služby: 2 klienti.

Okamžitá maximální kapacita služby pro práci se skupinou je: 4 klienti na pracovníka.

- 2 pracovníci: max 8 klientů
- 3 pracovníci: max 12 klientů, atd.