

NÁZEV ŽADATELE/POSKYTOVATELE: IQ Roma servis, z.s.

DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

IDENTIFIKÁTOR SLUŽBY: 8326775

NÁZEV ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY: PRO MLADÉ –
Nízkoprahový klub Ikvéčko

ADRESA ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

- **Ambulantní část:** Vranovská 846/45, Brno 614 00
- **Terénní část:** tzv. Plácky na Svitavském nábřeží, ulice Husovická 900/2 a v městských částech střed, Husovice a Židenice.

Popis realizace poskytování sociální služby

I. ÚVODNÍ PŘEDSTAVENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. POSLÁNÍ SLUŽBY

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.

2. CÍLOVÁ SKUPINA

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.

3. CÍLE POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Cílem naší služby je klient, který:

- 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.
- Zná způsoby, jak navazovat a udržovat mezilidské vztahy; jak postupovat v případě problémů ve vztazích; dokáže společensky přijatelným způsobem řešit konfliktní situace.
- Rozeznává rizikové chování a dokáže vyhodnotit jeho dopady.
- Zná svá práva a povinnosti v rámci školní docházky; orientuje se v možnostech dalšího vzdělávání; využívá podporu pro naplnění svých vzdělávacích a kariérních cílů.
- Je si vědom svých práv, povinností a oprávněných zájmů; zná možnosti, jak a kde najít pomoc v situacích, se kterými si sám neví rady a má dovednosti situace řešit.

4. ZÁSADY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- **Nízkoprahovost** – službu poskytujeme zdarma, můžeš ji využívat anonymně a dobrovolně
- **Respekt** – respektujeme a ctíme základní lidská práva každého člověka bez rozdílu. Nehodnotíme, nesoudíme, nasloucháme.
- **Individuální přístup** – vnímáme tě jako jedinečnou osobnost s vlastními potřebami, zkušenostmi, přáními a schopnostmi.
- **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.

- **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.
- **Vlastní aktivita** – aktivně s námi tvoříš plán naší spolupráce. Můžeš se zapojovat do tvorby programu a podávat návrhy na vylepšení služby.

II. VSTUP DO SLUŽBY

Zájemci o službu a klienti mohou NZDM Ikvéčko 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 recepcie ho nasměruje do služby NZDM.

Zájemce o službu se o naší nabídce dozví:

- 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.

III. METODY PRÁCE S UŽIVATELEM

1. ROZSAH ČINNOSTÍ SLUŽBY

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

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

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- 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:

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

2. PRÁCE S KLIENTEM PROBÍHÁ FORMOU:

- **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.
- **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.
- **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.
- **Preventivní a sebezvojové 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.
- **Podpora zvládnutí školních povinností:** může probíhat u starších klientů formou individuálních konzultací. Klub také zajišťuje prostor pro psaní domácích úkolů, přípravu na zkoušení, testy, reparať apod.
- **Poskytnutí základního sociálního poradenství:** základní sociální poradenství spočívá v poskytování informací a orientace lidem v nepříznivé sociální situaci, a to osobně, telefonicky nebo elektronicky. Pracovník pomáhá klientovi porozumět jeho situaci, doporučuje vhodný postup řešení a odkazuje ho na odpovídající služby či instituce. Součástí je také informování o dostupných sociálních službách, dávkách, právech a povinnostech i možnostech využití běžných zdrojů podpory. Cílem je podpořit klienta v samostatném řešení situace a zlepšení jeho sociálního fungování.
- **Terénní práce:** probíhá formou práce s klienty a zájemci mimo prostory zařízení na Plácku a přilehlých lokalitách. Součástí terénní práce je i monitoring sociálně vyloučené komunity a depistáž.

IV. 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 projevovat 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.

V. ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ

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:

- ústně

- osobně na adrese Vranovská 45, 614 00 Brno,
 - kterémukoli pracovníkovi služby, vedoucí služby,
 - pracovníkovi jiné služby v případě nepřítomnosti pracovníků NZDM
- telefonicky vedoucí NZDM na tel.: 778 725 564.
- písemně:
 - poštou: NZDM IQ Roma servis, z.s., Vranovská 45, 614 00 Brno
 - vhozením do schránky stížností:
 - schránka 1: v klubu – na stěně u dveří do/z klubu.
 - schránka 2: v průchodu do dvora na Vranovské 45, Brno označené “Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež”.
 - schránka 3: v hlavní (větší) místnosti budovy na plácku a označené NZDM IQRS.
- elektronicky či SMS:
 - na e-mailovou adresu nzdm@iqrs.cz
 - na e-mailovou adresu klíčového pracovníka
 - na e-mailovou adresu vedoucí služby: adriana.reznakova@iqrs.cz
 - SMS na služební telefonní číslo: 778 725 564
 - do zpráv na profilech služby na sociálních sítích:
 - Facebook:
 - profil pracovníka
 - jméno iqrs (např. Adriana Iqrs)

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 nebo stížnost nebyla do 30. dnu od doručení vyřízená, může se obrátit na zástupkyni ředitele pro klientské programy – osobně na adrese Vranovská 45, 614 00 Brno, tel.: 777 224 510, e-mail: martina.horvathova@iqrs.cz

nebo na tyto instituce:

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

Sekretariát Odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení
MPSV,
tel. 950 19 2396 nebo 950 19 2278.

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčnickém právu 1/376
128 00 Praha 2
Telefon: +420 950 191 111
Datová schránka: sc9aavg
E-mail: posta@mpsv.cz

VI. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

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

- Naplněním cíle spolupráce; poskytování služby končí ke dni vyhodnocení individuálního plánu.
- Klient přestal spadat do cílové skupiny služby; poskytování služby končí ke dni vyhodnocení individuálního plánu.
- V případě závažného či opakovaného porušování vnitřních pravidel služby.
- Uplynutím doby platnosti smlouvy.

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.

VII. SPOLUÚČAST UŽIVATELE NA SLUŽBĚ

Služby jsou poskytovány zdarma.

VIII. MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

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

Prostory klubu jsou v přízemí budovy a skládají se ze dvou klubových místností (hlavní klubová místnost a menší klubová místnost) a kontaktní místnosti.

Vybavení místností: gauče, stoly, sedací vaky, židle, knihovna, skřínky s výtvarnými potřebami a deskovými hrami. V prostorách se také nachází fotbálky 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.

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).

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 uložené sportovní a další vybavení, které si klienti můžou vypůjčit.

1. PROVOZNÍ DOBA

Ambulantní část služby

- Pondělí: 13:00 – 18:00
- Úterý: 13:00 – 18:00
- Středa: 10:00 – 12:30 (individuální konzultace), 13:00 – 18:00
- Čtvrtek: 10:00 – 12:30 (individuální konzultace), 13:00 – 18:00

Terénní část služby

Probíhá na Plácku a v přilehlých lokalitách

- Pondělí: 14:00 – 18:00
- Středa: 14:00 – 18:00
- Čtvrtek: 14:00 – 18:00

2. OKAMŽITÁ KAPACITA

Okamžitá maximální kapacita v ambulantní formě služby: 9 klientů.

Okamžitá maximální kapacita v terénní formě služby: 9 klientů.