

Popis realizace poskytování služby odborného sociálního poradenství

Název poskytovatele: IQ Roma servis, z. s.

Sociální služba: Odborné sociální poradenství dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb.

Forma poskytování: ambulantní, terénní

Identifikátor služby: 6653185

Název zařízení: Poradenské centrum IQRS

Adresa místa poskytování sociální služby: Vranovská 846/45, Brno – sever, Husovice, 614 00 Brno 14

I. ÚVODNÍ PŘEDSTAVENÍ SLUŽBY

1. POSLÁNÍ SLUŽBY

Naším posláním je poskytovat bezplatně, nestranně a důvěryhodně informace a podporu při řešení obtížné životní situace každému, kdo to potřebuje.

2. CÍLEM NAŠÍ SLUŽBY JE:

- **Klient, který se na základě poskytnutých informací orientuje ve své obtížné životní situaci a ví, jaké možnosti řešení má k dispozici.**
- **Klient, který je díky poskytnuté podpoře schopen řešit svou obtížnou životní situaci a ví, jak těmto situacím do budoucna předcházet.**

3. OKRUH OSOB, KTERÝM SLUŽBU POSKYTUJEME

Osoby starší 15 let, které se ocitly v obtížné životní situaci, žijí na území města Brna nebo mají možnost se dopravit do města Brna. Jedná se zejména o osoby romské etnicity, žijící v sociálně vyloučených lokalitách, nebo jsou sociálním vyloučením ohrožené. Jsou to osoby, které:

- mají ztížený přístup k veřejně dostupným službám nebo nedostatečný potenciál je využívat,
- hrozí jim zhoršení stávající již nepříznivé sociální situace,
- čelí kumulaci problémů/obtíží/rizik spojených s dlouhodobou nezaměstnaností, nevhodnými podmínkami bydlení, či zadlužeností.
- nemají dostatečné kompetence nebo zázemí k tomu, aby svoji nepříznivou sociální situaci zvládali vyřešit vlastními silami.

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 vyplývajících z této dohody.

4. ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- **Dodržování základních lidských práv a svobod** – pracovníci nikomu nesdělují informace o klientech, dbají na respektování a ochranu jejich základních lidských práv, dále osobních i citlivých údajů. Ke každému klientovi přistupují stejně s respektem a bez ohledu na jeho vyznání, barvu pleti, životní postoje nebo politické názory.
- **Respektování vlastní vůle klientů** – pracovník nabízí různé možnosti řešení nepříznivé sociální situace a podporuje klienty v přijetí odpovědnosti za svá rozhodnutí. Rozhoduje se vždy klient, pracovník jeho volbu a způsob řešení vždy respektuje.
- **Podpora aktivity** – pracovník klienty podporuje v rozvoji jejich schopností a dovedností, aby byli schopni samostatně a aktivně řešit svoji nepříznivou sociální situaci. Nejedná za ně v jejich nepřítomnosti a ani v případech, kdy je klient schopen sám, nebo s odpovídající podporou služby, svoji situaci řešit.
- **Individuální přístup** – každý klient je vnímán jako člověk se svým životním příběhem, specifickými potřebami a potenciálem. Naši pracovníci přizpůsobují poskytování služby na míru individuálním potřebám klienta tak, aby se podporovala jeho samostatnost a nedošlo k vytváření závislosti na poskytované službě.

II. VSTUP KLIENTA DO POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Zájemci o službu a klienti mohou Poradenské centrum IQRS kontaktovat osobně, telefonicky, prostřednictvím emailu. Zájemce o službu se o naši nabídku dozví:

- ✓ Z informačních letáků dostupných na vybraných místech spolupracujících organizací a úřadech,
- ✓ z webových stránek poskytovatele www.iqrs.cz,
- ✓ na místě poskytování odborného sociálního poradenství: Brno, Vranovská 45,
- ✓ na sociálních sítích poskytovatele.

Jednání se zájemcem o službu probíhá v prostorách ambulantní poradny poskytovatele. Pracovník se zájemcem vede rozhovor, ve kterém zjišťuje potřeby a představy zájemce, předá mu základní informace o službě, zásady poskytované služby, způsob poskytování služby, způsoby podání a vyřízení stížnosti a způsob ochrany osobních údajů. Pracovník si se zájemcem vyjasní 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 KLIENTEM

1. ROZSAH ČINNOSTÍ SLUŽBY

- a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,



- zprostředkování navazujících služeb,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
 - poskytování poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, v oblasti vzdělávání,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

Fakultativní činnosti neposkytujeme.

2. PRÁCE S KLIENTEM PROBÍHÁ FORMOU:

- ✓ Motivačního a aktivizačního rozhovoru, kterým pracovník získá potřebné informace o nepříznivé sociální situaci klienta, jeho problémech, potřebách, cílech. Může takto klienta motivovat ke změně, aktivizovat k samostatnosti.
- ✓ Analýzy nepříznivé sociální situace klienta, kdy pracovník mapuje podstatné informace o sociálním, zdravotním, finančním zázemí klienta.
- ✓ Poskytování odborných informací z oblasti praktického práva, finanční gramotnosti, vzdělávání.
- ✓ Doprovodu v terénu v případě, že k řešení nepříznivé sociální situace klienta je třeba poskytnout mu podporu v jeho přirozeném sociálním prostředí, či v jednání s institucemi a dalšími návaznými službami.
- ✓ Zvyšování kompetencí klientů v komunikačních dovednostech, finančním plánování, ve zjevné i skryté diskriminaci, v samostatnosti při řešení problémů apod.
- ✓ Zmocňování klientů, kdy pracovník pomáhá klientovi uvědomit si jeho silné stránky, podporuje odhodlání a motivaci problém vyřešit či zlepšit svoji situaci.

IV. ZPŮSOB ZAPOJENÍ KLIENTŮ DO ROZHODOVÁNÍ O VYUŽITÍ SLUŽBY

Klient se účastní rozhodování o využití služby od počátku spolupráce – již při uzavírání smlouvy. Dále se klient účastní procesu **individuálního plánování**, v rámci kteréhož klient ve spolupráci s pracovníkem stanoví dle rozsahu řešeného problému cíl spolupráce, dále kroky vedoucí k jeho naplnění, časovou dotaci k jejich realizaci, výstupy a způsob zhodnocení plánu, ověření dosažení či možnosti změny cíle spolupráce.

Dojednaný cíl spolupráce, rozsah a průběh poskytování sociální služby může klient ve spolupráci s pracovníkem dále přizpůsobovat aktuálním potřebám.

Klientovi je umožněno otevřeně projevat 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 STÍŽNOSTI 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.

Písemně lze stížnost podat poštou na adresu Vranovská 45, 614 00 Brno, nebo e-mailem: iqrs@iqrs.cz, telefonicky: +420 543 213 310. Osobně si lze podat stížnost u kteréhokoli pracovníka Poradenského centra IQRS. Případně lze zcela anonymně využít označené schránky PORADENSKÉ CENTRUM IQRS, která je umístěna v průchodu do budovy.

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 je stěžovatel informován. 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 ředitele organizace na emailu iqrs@iqrs.cz nebo na následující instituce:

*Radu spolku IQRS – členům kontrolní a revizní komise
(kontakty na webu: iqrs.cz/clenove-sdruzeni).*

*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*



VI. 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 končí spolupráce ke dni vyhodnocení IP.
- 2) Klient přestal spadat do cílové skupiny služby, spolupráce 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.

VII. MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pracoviště Poradenského centra IQRS na adrese Brno, Vranovská 45, je ve výpůjčce od Statutárního města Brna. Poradna sídlí v přízemí budovy. Zázemí poradny tvoří: recepce, čekárna, konzultační místnosti, kancelář pracovníků, WC klienti, WC pracovníci. Pro jednání s klienty jsou v přízemí vyhrazeny dvě soukromé konzultační místnosti, vybavené stolem, židlemi a kancelářskými potřebami. V prvním patře se nacházejí další tři konzultační místnosti, rovněž vybavené nábytkem a kancelářskými potřebami.

Klientům jsou v 1. patře k dispozici WC pro muže a ženy. V kanceláři pracovníků poradenského centra má každý pracovník vlastní pracovní stůl a PC s připojením k internetu. Kancelář je vybavena běžným kancelářským nábytkem a zamykatelnou skříní pro uložení materiálů obsahujících osobní údaje. Pracovníci mají k dispozici multifunkční zařízení (tiskárna + kopírka), mobilní telefon a knihovnu s odbornou literaturou. Dále mají k dispozici kuchyňku a WC pro muže a ženy.

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

Provozní doba poradny:

- *Pondělí: 8:00 – 18:00*
- *Úterý: 8:00 – 16:00*
- *Středa: 8:00 – 18:00*
- *Čtvrtek: 8:00 – 16:00*

Maximální okamžitá kapacita služby 2 klienti v ambulantní formě a 1 klient v terénní formě.

