

Popis realizace poskytování sociální služby Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi v IQRS – PRO RODINY

IQ Roma servis, z. s. poskytuje sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi dle § 65 zákona č. 108/2006 Sb.

Název poskytovatele: IQ Roma servis, z.s.
Sociální služba: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
Forma poskytování: ambulantní i terénní
Identifikátor služby: 7557383
Název služby: PRO RODINY
Vedoucí služby: Mgr. Klára Škerková
Zařízení služby:

1. PRO RODINY Brno

Vedoucí zařízení: Mgr. Klára Škerková (klara.skerkova@iqrs.cz, tel. +420 608 440 305)

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

2. PRO RODINY Břeclav

Vedoucí zařízení: Mgr. Kateřina Suchomelová (katka.suchomelova@iqrs.cz, tel. +420 773 798 420)

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

3. PRO RODINY Vyškov

Vedoucí zařízení: Mgr. Klára Škerková (klara.skerkova@iqrs.cz, tel. +420 608 440 305)

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

POSLÁNÍ

Naším posláním je podporovat zejména romské rodiny s dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci nebo jsou jí ohroženy. Zaměřujeme se na zvyšování informovanosti, dovedností a sebedůvěry jednotlivých členů rodiny tak, aby byl zajištěn zdravý vývoj dítěte v rodině. Služby poskytujeme bezplatně, působíme v ORP Brně, Břeclavi, Vyškově.

CÍLE

- Rodina, která má základní kompetence k zajištění životních potřeby rodiny (bydlení, finanční zajištění, zdravotní péče, bezpečí atd.)
- Rodina, ve které rodiče mají takové rodičovské kompetence, díky kterým jsou schopny naplnit základní potřeby svých dětí v rámci zdravého vývoje
- Rodina, která zajišťuje a podporuje vzdělávání svých dětí
- Rodina, která samostatně zvládá řešit běžné záležitosti, a to včetně jednání s institucemi a úřady

- o Rodina, která je schopna vytvářet zdravé vztahy a jejíž členové spolu umí vhodně komunikovat

CÍLOVÁ SKUPINA

Rodina s dítětem/děťmi v obtížné životní situaci, kterou není aktuálně schopná řešit vlastními silami, a neřešení této situace může negativně ovlivnit zdravý vývoj dítěte/děti.
Služba je poskytována rodinám s pobytem na území ORP Brno, Břeclav a Vyškov.

K odmítnutí zájemce o službu může dojít z následujících důvodů:
neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na okruh osob,
nedostatečná kapacita k poskytnutí služby,
osobě, která žádá o poskytnutí služby, jsme vypověděli před méně než 6 měsíci smlouvu z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ

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.

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 respektuje.

Individuální přístup – každý klient je vnímán jako člověk se svým životním příběhem, specifickými potřebami a potenciálem. Pracovníci přizpůsobují poskytování služby individuálním potřebám klienta a podporují jeho samostatnost.

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.

Jednání v nejlepším zájmu dítěte – vytváříme prostor pro svobodné vyjádření dítěte, podpora rodiny vychází primárně z cílů a potřeb dítěte, s ohledem na obecné zájmy a blaho dítěte. Rodiny (dítě) mají právo požádat o svolání případové, interaktivní nebo rodinné konference.

Edukace, podpora a motivace osob odpovědných za výchovu - pracovník v žádném směru nepřebírá rodičovské kompetence klienta, ale edukuje, podporuje a motivuje pečující osoby v této oblasti (např. nedělá dítěti program, ale motivuje klienty a pomáhá jim v tom, aby to uměli; "nezachraňuje" dítě v situacích, kdy se chová nevhodně v přítomnosti osob odpovědných za jeho výchovu, ale motivuje k žádoucímu chování klienty apod.).

PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Základní činnosti při poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi zajišťujeme v rozsahu těchto úkonů:

výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

pracovně výchovná činnost s dětmi,
pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na

úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby,

nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,

zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,

zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,

sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

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.

Fakultativní činnosti neposkytujeme.

2. PRÁCE S KLIENTEM PROBÍHÁ FORMOU:

Mapujícího rozhovoru, kterým pracovník získá potřebné informace o nepříznivé sociální situaci rodiny, jeho problémech, potřebách, cílech.

Analýzou nepříznivé sociální situace rodiny, kdy pracovník mapuje podstatné informace o sociálním, zdravotním a ekonomickém zázemí rodiny.

Poskytováním odborných informací z oblasti vzdělávání, sociálního zabezpečení, finanční gramotnosti, pomoc při vyřizování běžných osobních záležitostí.

Doporučení či zprostředkování návazných služeb pro jednotlivé členy rodiny, zajištění kontaktu s prostředím, včetně podmínek pro volnočasové aktivity.

Nácviku a upevňování schopností a dovedností dítěte v průběhu školní docházky, podpora vzdělávání.

Doprovodu v terénu, v podpoře a nácviku při jednání na úřadech, školských zařízeních a dalších návazných službách.

Zvyšování kompetencí rodin v komunikačních dovednostech, finančním plánování, ve zjevné i skryté diskriminaci, v samostatnosti při řešení problémů apod.

Zmocňování rodiny, kdy pracovník pomáhá rodině uvědomit si její silné stránky, podporuje odhodlání a motivaci problém vyřešit či zlepšit svoji situaci.

ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU

Pracovník má právo odmítnout zájemce na základě předem určených důvodů:

- a) Zájemce o službu nespadá do cílové skupiny SAS IQRS.
- b) Přání zájemce je mimo zaměření a odbornost poskytované služby (poptává jiný druh sociální služby)
- c) Odmítnutí zájemce z kapacitních důvodů
- d) 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

ZPŮSOB ZAPOJENÍ KLIENTŮ DO ROZHODOVÁNÍ O VYUŽITÍ SLUŽBY

Rodina je zapojená do rozhodování o využití služby od počátku spolupráce – již při uzavírání smlouvy. Dále se účastní procesu **individuálního plánování**, v rámci kterého 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 rodina ve spolupráci s pracovníkem dále přizpůsobovat aktuálním potřebám.

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

Při ukončení poskytování sociální služby mají spolupracující členové rodiny možnost spolu s pracovníkem shrnout a zhodnotit průběh poskytování služby.

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována na základě uzavřené písemné smlouvy mezi poskytovatelem a rodinou. Služba je ukončena v případě naplnění cíle spolupráce, poskytování služby tedy končí ke dni vyhodnocení IP.

K výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele může dojít z těchto důvodů:

Rodina přestala spadat do cílové skupiny služby.

Rodina potřebuje jiné odborné služby, změna cílů spolupráce.

Opakované nedodržení podmínek smlouvy (povinností klienta), dojednaných kroků spolupráce (plánu) ze strany klienta či závažného či opakovaného porušování vnitřních pravidel služby.

Klient může smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden kalendářní měsíc, a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následující, po doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

Ukončit smlouvu dohodou mohou obě strany, a to v termínu, na kterém se dohodnou.

Provozní doba

Provozní doba ambulantní formy poskytování služby:

Brno a Břeclav

- pondělí, středa, čtvrtek: 8:00–12:00
- úterý: 8:00–16:00

Vyškov

- čtvrtek: 12:30–14:30

(po dohodě s pracovníkem)

Provozní doba terénní formy poskytování služby (dle domluvy):

Brno a Břeclav

- pondělí až čtvrtek: 8:00–17:00

Vyškov

- středa a čtvrtek: 8:00–17:00

KAPACITA SLUŽBY

Okamžitá maximální kapacita **ambulantní** formy: 12 uživatelů

V jednom okamžiku jsme schopni věnovat se **individuálně** až 12 uživatelům **ambulantní formy** služby, tedy v zázemí našich poboček.

Okamžitá maximální kapacita ambulantní formy služby je pro práci se skupinou nastavena na 55 uživatelů. Z toho jsme schopni se v jeden okamžik při skupinové práci věnovat maximálně 20 uživatelům služby v Brně, 20 v Břeclavi a 15 ve Vyškově.

Okamžitá maximální kapacita **terénní** formy: 12 uživatelů

V jednom okamžiku jsme schopni věnovat se **individuálně** až 12 uživatelům **terénní formy** služby, tedy mimo zázemí našich poboček.

Okamžitá maximální kapacita v terénní formě služby je pro práci se skupinou nastavena na 40 uživatelů. Z toho jsme schopni se v jeden okamžik při skupinové práci věnovat maximálně 20 uživatelům služby v Brně a 20 v Břeclavi.

STÍŽNOST NA KVALITU POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Každá osoba má možnost vyjádřit se ke kvalitě nebo způsobu poskytování služby. O této skutečnosti je informován při uzavírání smlouvy i v průběhu poskytování služby. Stížnost je možno podat osobně, telefonicky nebo písemně na adresu kteréhokoli zařízení organizace nebo emailem iqrs@iqrs.cz. Popřípadě lze zcela anonymně využít označené schránky důvěry, která je umístěna v přízemí budovy na Vranovské 45 a na pobočce Tř. 1. Máje 39, Břeclav a u vstupu do zařízení služby PRO RODINY Vyškov na adrese náměstí Čsl. Armády 1/2a, Vyškov – Město, 682 01 Vyškov 1. Ústně lze podat stížnost u vedoucí/ho služby, případně u kteréhokoli pracovníka organizace.

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 v souladu s postupem upraveným v metodice č.7 Přijímání a vyřizování stížností. 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.

MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ REALIZACE **SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Brno

Pracoviště služby PRO RODINY Brno na adrese Vranovská 45 je ve výpůjčce od Statutárního města Brna (do roku 2027). Ambulantní forma služby v Brně probíhá v přízemní (bezbariérový přístup) místnosti Centra pro rodiče s dětmi, které je vybaveno židlemi a stoly pro malé děti i dospělé, hračkami, knihami, PC s připojením k internetu, přebalovacím pultem. Přímo v centru je k dispozici toaleta pro klienty. Dále mají pracovníci k dispozici poradenské koutky pro zajištění soukromí a bezpečí pro vybrané typy setkání s klienty. Tyto prostory jsou sdílené se službou Odborné sociální poradenství. V případě potřeby využívají pracovníci i dalších prostor organizace (PC učebny, multifunkční sál, ...).

Břeclav

Prostory pro zařízení služby PRO RODINY Břeclav, Tř. 1 Máje 39 je v pronájmu od města Břeclavi (sídlo: nám. T. G. Masaryka 3, Břeclav). V prostorách o rozloze 62 m² se nachází administrativní zázemí pracovníků a zázemí pro kontakt s klienty. Pobočka Břeclav má 2 místnosti pro skupinové aktivity s dětmi a celými rodinami, které jsou vybaveny židlemi, stoly, pohovkami a knihami, hrami a hračkami, PC s připojením k internetu a sportovními potřebami (ping pong, žíněnky apod.). Pro diskrétní poradenství je určena poradenská místnost, ve které je k dispozici dětský koutek s hračkami a dětským stolečkem se židlemi.

Vyškov

Prostory pro zařízení služby PRO RODINY Vyškov jsou v pronájmu od města Vyškov (sídlo: Masarykovo nám. 108/1, Vyškov). V prostorech se nachází administrativní zázemí pracovníků/ic, mohou sloužit také pro řešení klientských zakázek. Důvěrný prostor je zajištěn tím způsobem, že v kanceláři je s pracovníkem vždy jen jeden klient/rodina, pokud to sám klient nechce jinak. Pro děti je uzpůsoben koutek ke hraní. Pro všechna zařízení služby platí, že pracovníci mají k dispozici PC, telefon (např. pro jednání s institucemi), multifunkční zařízení (kopírka a tiskárna), připojení k internetu.

Pro všechna zařízení služby platí, že pracovníci mají k dispozici PC, telefon (např. pro jednání s

institucemi), multifunkční zařízení (kopírka a tiskárna), připojení k internetu.