

Popis realizace poskytování sociální služby

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

DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

IDENTIFIKÁTOR SLUŽBY:

NÁZEV ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY: Nízkoprahový klub Ikvěčko
Břeclav

ADRESA ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY: Slovácká 2587, 690 02 Břeclav

I. ÚVODNÍ PŘEDSTAVENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. POSLÁNÍ SLUŽBY

Nízkoprahový klub Ikvěčko je tu pro děti, mládež a mladé dospělé od 6 do 26 let z Břeclavi a okolí, kteří prožívají situace spojené s dospíváním, ve kterých si někdy neví rady. V klubu a terénu jim poskytujeme informace, pomoc a podporu. Pomáháme tak předcházet sociálnímu vyloučení a usnadňujeme jim zapojení do společnosti.

2. CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou nízkoprahového klubu Ikvěčko jsou děti, mládež a mladí dospělí od 6 do 26 let z Břeclavi a okolí, kteří:

- hledají bezpečný a přátelský prostor pro trávení volného času, zážitky a navazování nových vztahů,
- potřebují podporu dospělého, kterému mohou důvěřovat,
- chtějí získat informace o tématech, která je zajímají nebo se jich osobně týkají,
- mají vlastní nápady a hledají pomoc s jejich uskutečněním,
- potřebují pomoc s učením, domácími úkoly nebo porozuměním školní látky,
- řeší obtížné vztahy s vrstevníky nebo v rodině a hledají podporu v jejich zvládání.

3. CÍLE POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Cílem Nízkoprahového klubu Ikvěčko je klient, který:

- Tráví čas způsobem, který ho baví a neohrožuje.
- Má dovednost realizovat vlastní aktivity bez pomoci druhých.
- Zvládá běžné i náročnější situace (zeptat se na cestu, koupit si jízdenku, zjistit si kontakt na ztráty a nálezy, říct kamarádovi, že mu není něco příjemné, ...)
- Rozumí svým přáním, potřebám a emocím.
- Rozvíjí pozitivní vztahy s vrstevníky, dospělými i partnery
- Má přístup k informacím týkající se vztahů, zdraví, školy, životního stylu, návykových látek, které snižují jeho ohrožení a riziko sociálního vyloučení.
- Zná a umí využívat veřejně dostupné služby, které jsou pro něj užitečné a využívá je.

4. ZÁSADY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- **Bezplatnost** – klienti za poskytované služby nic neplatí.
- **Respekt** – veškerý rozsah činností služby zachovává lidskou důstojnost, respektuje vždy právo na sebeurčení, akceptuje životní styl jedince. Pracovníci vytváří takové prostředí, aby se každý mohl svobodně rozhodovat, respektují každou volbu klienta, informují ho o možných rizicích a dopadech, která by mohla být s jeho rozhodnutím spjata.

- **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.
- **Mlčenlivost** – s veškerými informacemi, které klient o sobě, svém životě nebo okolí sdělí, je nakládáno diskrétně a s respektem k jeho soukromí. Pracovníci služby mají povinnost mlčenlivosti a žádné informace dále nešíří, s výjimkou zákonné ohlašovací povinnosti. Informace jsou zaznamenávány pouze do interní evidence. Přístup k nim mají pouze pracovníci služby, se kterou klient spolupracuje, jejich vedoucí a případně dozorové a kontrolní orgány. Údaje jsou zabezpečeny v souladu s platnou legislativou. Spolupráce s jinými institucemi probíhá pouze se souhlasem klienta.
- **Rovný přístup** – služba je určena všem bez rozdílu. Každý klient má stejný přístup ke službě bez ohledu na sociální situaci, původ, víru, pohlaví, orientaci či jiné odlišnosti. Pracovníci dbají na to, aby se nikdo necítil znevýhodněný nebo vyloučen, a vytvářejí bezpečné a přijímající prostředí.

II. VSTUP DO SLUŽBY

Zájemci o službu mohou přicházet do zařízení kdykoli v otvírací době služby na adrese Slovácká 2587, Břeclav a využít tak ambulantní formu služby. V rámci terénní formy pracují pracovníci služby metodou streetwork, která umožňuje vyhledat, kontaktovat a pracovat s cílovou skupinou v přirozeném prostředí cílové skupiny). Terénní forma služby probíhá na území Břeclavi v různých městských částech - cíleno na lokality, kde se nejvíce zdržuje cílová skupina.

Pracovník zahájí jednání se zájemcem o službu, během kterého mu představí sebe a tyto informace o službě:

- způsoby a zásady poskytování služby,
- nabídku základních činností poskytovaných službou zdarma,
- dny a časy, kdy je služba poskytována,
- práva a povinnosti klientů služby,
- pravidla pro podávání a vyřizování stížností,
- pravidla pro evidenci a zpracování osobních údajů.

Pracovník si v průběhu předávání informací ověřuje, zda zájemce rozumí sdělení – doptává se, rekapituluje, pokládá ujišťující otázky. Vždy přizpůsobuje tempo jednání zájemci. Jednání jako proces může probíhat na jednom nebo i více (max 5) setkáních. Délka nebo jejich četnost se odvíjí od individuálních potřeb a časových možností zájemce i pracovníka.

Během jednání se zájemcem pracovník průběžně zjišťuje motivaci či důvod, proč zájemce službu oslovil a jaké má potřeby. Pracovník mapuje životní situaci a začíná společně s ním hledat nejvhodnější řešení. S ohledem na možnosti a schopnosti zájemce pracovník posuzuje, zda zájemce spadá do okruhu osob, kterým je služba poskytována. Pracovník zvažuje, zda nepříznivou sociální situaci zájemce je možné a účelné řešit poskytnutím poptávané služby či je pro její zlepšení potřeba služba jiného poskytovatele, případně využití běžně dostupných zdrojů, pomoc rodiny apod.

Ve chvíli, kdy má pracovník potřebné informace o situaci zájemce a zájemce má informace o tom, jak by poskytování služby probíhalo, může dojít k rozhodnutí o zahájení poskytování služby. Při tomto rozhodnutí posuzuje pracovník možnosti, jak lze s pomocí nabízené služby řešit nepříznivou sociální situaci zájemce a zda nenastaly důvody pro jeho odmítnutí.

Rozhoduje se nejen pracovník, ale i zájemce. Pokud zájemce potřebuje zpracovat informace a možnosti, které se dověděl od pracovníka, může si vzít čas na rozmyšlenou a s pracovníkem si dohodnout další setkání.

III. METODY PRÁCE S UŽIVATELEM

1. ROZSAH ČINNOSTÍ SLUŽBY

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,

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

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

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:

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.

Streetwork: vyhledávání a sociální práce v přirozeném prostředí klientů (parky, ulice, hřiště, obchodní domy,...). Součástí streetworku je monitoring lokality, kde služba působí.

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

Aktivizační volnočasové aktivity (AVA): klub 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, jaká je výchozí situace, dostupné zdroje k řešení, co se má změnit. Pracovník pomáhá klientovi se v problému zorientovat, probíhá rozbor možností řešení problému včetně pravděpodobných důsledků, podpora a pomoc při realizaci vybraného řešení. Pracovník vytváří takové podmínky, aby klient byl schopen řešit svou situaci vlastními silami nebo se 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. Během doprovodu pracovník informuje, že je sociálním pracovníkem klienta. Pokud to je nezbytné, jedná v zájmu klienta z důvodu předcházení stigmatizace. Na tom je s klientem předem dohodnut.

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.

Práce se skupinou: cílená a časově ohraničená aktivita poskytovaná skupině klientů zaměřená na rozvoj psychosociálních 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.

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 zařízení návazné péče, doprovod do zařízení, asistence při jednání v těchto zařízeních.

Doučování: Pomoc s domácími úkoly, příprava na zkoušení, testy, reparát apod. Sociální pracovníci vytvářejí spolu s klientem individuální plán, který následně realizují externí lektori doučování nebo dobrovolníci.

IV. ZPŮSOB ZAPOJENÍ KLIENTŮ DO ROZHODOVÁNÍ O VYUŽITÍ SLUŽBY

Sociální službu NZDM Klub Ikvéčko Břeclav využívají klienti dobrovolně a na základě vlastního rozhodnutí. Klient se rozhoduje, jaké služby poskytované Klubem Ikvéčko Břeclav využije a v jakém rozsahu, případně formě.

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, kroky vedoucí k jeho naplnění, časovou dotaci k jejich realizaci, výstupy a způsob zhodnocení plánu, ověření dosažení 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 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 zájemce během jednání se zájemcem o službu, při uzavírání smlouvy a v průběhu poskytování služby. Osoba, která stížnost podá, nesmí být žádným způsobem poškozena na svých právech, ostrakizována nebo ignorována pro podání stížnosti ani v případě, že bude stížnost shledána jako nedůvodná.

- Stížnost je možné podat **ústní** nebo **písemnou** formou.
- Stížnost může klient podat sám nebo prostřednictvím klientem pověřené osoby, vždy však za přítomnosti klienta.

- Stížnost lze podat anonymně.

Ústní stížnost je možné podat osobně na adrese: Slovácká 2587, 690 02 Břeclav, a to kterémukoli pracovníkovi služby, nebo telefonicky vedoucí služby NZDM na tel.: 777 479 877.

Písemnou stížnost je možné podat poštou, vložením do schránky stížností nebo elektronicky:

Poštou - na adresu: IQ Roma servis, z.s, Slovácká 2587, 690 02 Břeclav

Vhozením do schránky stížností - do označené schránky vedle vchodu do budovy nebo do označené schránky naproti vchodu na WC.

Elektronicky

na e-mailovou adresu nzdmbv@iqrs.cz

SMS na služební telefonní číslo: 777 479 877.

Do zpráv na profilech služby na sociálních sítích:

- **Facebook:**

- stránka: IQ Roma servis Břeclav

Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně ve lhůtě 30 kalendářních dnů. V odůvodněných případech může osoba pověřená vyřízením stížnosti prodloužit lhůtu o dalších 30 kalendářních dnů. O prodloužení je stěžovatel vždy vhodnou formou informován – nejlépe dle domluvy, kterou spolu udělali při přijímání stížnosti. Při anonymním podání stížnosti je zpráva o prodloužení lhůty vyvěšena u vstupu do budovy NZDM a je uvedeno téma stížnosti, kterého se týká.

V případě anonymní stížnosti je odpověď vyvěšena u vstupu do budovy NZDM.

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

V případě, že stěžovatel není spokojený s vyřízením stížnosti, může se obrátit na:

- Programovou ředitelku – osobně na adrese Vranovská 45, 614 00 Brno, tel.: martina.horvathova@iqrs.cz nebo 774 224 510
- 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.

I. 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.
2. Klient přestal spadat do cílové skupiny služby.
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.

VI. SPOLUÚČAST UŽIVATELE NA SLUŽBĚ

Služby jsou poskytovány bez úhrady.

VII. MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Nizkoprahový klub Ikvéčko v Břeclavi je provozován v pronajatých prostorách na ulici Slovácká 2587 v Břeclavi. Jedná se o jednopodlažní objekt v majetku města Břeclav. Budova má dva vchody, z toho jeden je bezbariérový.

Zařízení je situováno do 4 místností. Celková velikost zařízení je 280,7 m². Část, kde je poskytována skupinová sociální práce, část pro individuální práci s CS (cílová skupina) a administrativní zázemí pro pracovníky. Místnosti mají okna, světelný komfort místností je podpořen i umělým stropním osvětlením. Tepelný komfort je zajišťován klimatizačními jednotkami. Obsluhu klimatizačních jednotek zajišťují pracovníci klubu. Při zahájení poskytování služby budou prostory vybaveny stoly a židlemi pro klienty, úložným nábytkem pro spotřební materiál a pomůcky pro práci s CS, PC technikou (včetně internetového připojení) pro klienty, gaučem pro odpočinek klientů, fotbálem, tabulí. Schránky stížností budou umístěny zvenku vedle vchodu do budovy a ve vnitřních prostorech naproti vchodu na WC.

Administrativní část je vybavena pracovními stoly, kancelářskými židlemi, PC technikou (včetně internetového připojení), tiskárnou a dalším kancelářským úložným nábytkem. Toalety jsou rozděleny na dámské, pánské a zaměstnanecké. Pracovníci mají v administrativní části k dispozici kuchyňský koutek s lednicí a rychlovarnou konvicí. V prostorách NZDM je komplexní úklid prováděn týdně pracovníkem úklidu, v případě potřeby drobný úklid zajistí pracovníci služby. Pitná voda je na místě zajištěna z veřejného vodovodu, ohřívá se prostřednictvím bojleru. Odpadní vody jsou odváděny do veřejné kanalizace.

Manipulace s odpady

Na pobočce dochází ke třídění odpadů do 3 kategorií:

- Běžný komunální odpad: v místnosti jsou pro tento účel poskytnuty odpadové nádoby, které jsou vyprazdňovány pracovníkem úklidu dle potřeby. Odpad je ukládán do odpadního kontejneru s odvozem 1x týdně.
- PET lahve a plasty: zmačkané plastové nádoby a sáčky jsou ukládány do igelitových pytlů, podle potřeby odváženy do sběrného dvora.
- Papír: papírový odpad je ukládán do krabic. Dle potřeby jsou odváženy do sběrného dvora.

Lékárnička je uložena v administrativním zázemí pracovníků. Dezinfekce na ruce je k dispozici na pracovišti. BOZP je zajišťováno pravidelným školením zaměstnanců. Zákaz kouření platí v celém objektu.

Kapacita

Okamžitá maximální kapacita pro práci se skupinou v ambulantní formě činí 16 klientů, terénní formě činí 16 klientů. Okamžitá maximální kapacita pro individuální práci v ambulantní formě činí 3 klienti, terénní formě 1 klient.

Dostupnost pro klienty

Ambulantní forma sociální služby: Pondělí - čtvrtek 13:00 – 18:00

Terénní forma sociální služby: Středa 15:00 - 18:00

Datum vyhotovení dokumentu: 30.6.2025

ve: Břeclav - km



IQ Roma servis, z.s.
Vranovská 846/45, 614 00 BRNO
iČ: 65341511
pobočka Břeclav
Tř. 1. máje 57/39, 691 41 Břeclav
tel.: 519 324 849
email: breclav@iqrs.cz www.iqrs.cz