

PRŮVODCE SLUŽBOU

SOCIÁLNÍ

REHABILITACE



**POMÁHÁME
ZEJMÉNA**

- ✓ **S UDRŽENÍM BYDLENÍ**
- ✓ **S PÉČÍ O DOMÁCNOST**
- ✓ **S HOSPODAŘENÍM**

POSLÁNÍ

Služba Sociální rehabilitace při Misericordia, o.p.s. pomáhá klientům na Královédvorskú k rozvoji schopností a dovedností potřebných k běžnému nezávislému a samostatnému bydlení. Služba je určena osobám ve věku od 18 let, kteří mají zájem aktivně svou situaci řešit.

Cílem služby je klient, který v souvislosti s bydlením změnil své životní návyky, obnovil, udržel nebo dokázal použít vlastní zdroje nebo zdroje ve svém okolí. Jedná se o bezplatné ambulantní a terénní služby.

PRO KOHO TU JSME

Pro osoby

- od 18 let věku
- bez přístřeší
- ohrožené ztrátou běžného bydlení
- které nejsou schopné pečovat o sebe a svůj životní prostor
- které mají zájem svou situaci aktivně řešit



KOHO NEPŘIJMEME

osoby,

- jejichž nepříznivá sociální situace nespoisí primárně s bydlením ale spíše např. s psychickým onemocněním, mentálním postižením, závislostmi, protizákonným jednáním, jiným vážným zdravotním omezením, věkem.
- s takovým rozsahem mentálního nebo zdravotního postižení a další osoby, které nejsou schopny pochopit smysl služby.

DENNÍ KAPACITA

Ambulance: 12 osob; Terén 3 osoby

KDE A KDY PRACUJEME

Ambulance: Štefánikova 1207, Dvůr Králové nad Labem

Terén: domácnost klientů, terén města a okolí:

	ambulance	Terén (domluvené schůzky)
pondělí	9:00 – 12:00 (pro neobjednané klienty)	8.00 – 18.00
úterý	9:00 – 12:00 (pouze domluvené schůzky)	8.00 – 18.00
středa	9:00 – 12:00 (pro neobjednané klienty)	8.00 – 18.00
čtvrtek	9:00 – 12:00 (pouze domluvené schůzky)	8.00 – 18.00
pátek	9:00 – 12:00 (pouze domluvené schůzky)	8.00 – 18.00

CÍLE SLUŽBY

Cílem je pro nás klient, který v souvislosti s bydlením:

změnil své životní návyky

(dokázal udržet bydlení, obnovil, navázal nebo zlepšil vztahy ve svém okolí, odolal rizikovým situacím, dokáže zorganizovat svůj volný čas, naučil se pečovat o sebe, druhou osobu nebo celou domácnost ...)

obnovil, udržel nebo dokázal použít vlastní zdroje nebo zdroje ve svém okolí

(zvládl využít potřebné instituce, naučil se lépe komunikovat s dalšími osobami, zapojil se do užitečných skupin, dokázal vyhledávat práci, bydlení, pracovat s komunikačními prostředky, lépe se orientuje ve svém sociálním prostředí, navázal nové vztahy, zařídil si finanční příjmy, dokáže předvídat rizikové situace,...)

NAŠE ZÁSADY

- **Individuální přístup**

Nasmlované činnosti jsou šité na míru klientům, ke každé osobě se pracovníci snaží přistupovat tak, aby řešení situace bylo efektivní.

- **Zachování důstojnosti**

Pracovníci kladou důraz na to, aby zůstala zachována důstojnost každé osoby, ať se nachází v jakékoliv životní situaci.

- **Vztah a důvěra**

Pracovníci se snaží navazovat s klientem vztah vzájemné důvěry. Tento vztah chápou jako stavební kámen pro realizaci individuálního plánu.

NABÍZENÉ ČINNOSTI

Nácvik péče o domácnost

Pracovník doprovází klienta tak, aby byl klient schopen samostatně pečovat o domácnost - měl byt uklizený, dokázal zvládnout drobné technické práce, aby dokázal hospodařit, uměl se postarat o zvířata, o okolí bydliště.



Nácvik péče o vlastní osobu

Pracovník doprovází klienta, který se není schopen samostatně postarat o své záležitosti. Jedná se zejména o nácviky pravidelné osobní hygieny, péči o zdraví, pravidelné stravování, ošacení, pomoc při organizaci volného času, vedení k rozvoji svých dovedností, o nácviky získání a používání kompenzačních pomůcek.



Nácvik ve společenském prostředí

Pracovník nacvičuje s klientem situace související se společenským prostředím. Jedná se např. o trénování cesty, chování v některých společenských situacích, trénování levného nákupu nebo využívání nějaké běžné instituce.

Doprovod

Pracovník doprovází klienta na místa, která jsou klientovi potřebná k jeho sociálnímu fungování, protože klient cestu nebo úkon bez doprovodu nezvládne nebo zvládne jen s obtížemi. Nejedná se o nácvik, ale jednorázovou akci.

Aktivizační činnosti

Aktivizační činnosti umožňují klientům získat sebedůvěru, ocenění, obdržení zpětné vazby, sounáležitost se společenstvím jiných osob. Prostřednictvím navržených aktivit volnočasového, vzdělávacího i pracovního charakteru se klienti mohou v těchto oblastech rozvíjet a omezit tak své rizikové chování nebo řešit ztrátu zájmu o aktivní život.



Kontaktní práce

Jedná se o neformální rozhovor na nezávažné téma, vzájemné předání informací, společenský rozhovor, revize individuálního plánu apod. Kontaktní práce není poradenská činnost, ale může jí předcházet.

Poradenství

Prostřednictvím poradenského rozhovoru pracovník klienta podporuje, informuje a doprovází v jeho náročné životní situaci, vede klienta k tomu, aby byl samostatný, informovaný, uměl předvídat rizikové situace, poučit se z historie, dobře se rozhodovat, aktivně přistupovat k řešení problému. Dává klientovi zpětnou vazbu na jeho jednání.



Jednání s dalšími osobami

Pracovník doprovází klienta při jednání se třetí osobou nebo s ní jedná sám, vždy však ve prospěch klienta. Klient se naučí využívat k řešení své situace další osoby nebo s těmito osobami sám jednat.



Zprostředkování kontaktu

Klient se díky předání nějakého užitečného kontaktu pracovníkem naučí využívat nových kontaktů (institucí, služeb, osob) k řešení jeho situace.

ZAHÁJENÍ SLUŽBY

Kontaktování služby

Zájemce o službu může kontaktovat pracovníka Sociální rehabilitace prostřednictvím telefonátu, e-mailu (viz kontakty), může pracovníka navštívit v otvíracích hodinách, může ho také požádat o návštěvu v bytě nebo schůzku na jiném místě (např. jiná instituce, sociální zařízení).

Osobní setkání

Následně proběhne osobní kontakt zájemce se sociálním pracovníkem. Tohoto rozhovoru a dalších, po něm následujících, se dle domluvy může účastnit druhá osoba (rodinní příslušníci, přátelé, tlumočník, majitel vstupních bytů, stážista apod.). Sociální pracovník bude zjišťovat sociální situaci zájemce – zda zájemce spadá do cílové skupiny služby, v jaké nepříznivé situaci se nachází, jaké má potřeby a zda mu může být služby prospěšná (zda vůbec tuto pomoc může poskytnout) a v neposlední řadě – zda je zájemce schopen dodržet vnitřní pravidla služby.

Informace o službě

Pokud sociální pracovník vyhodnotí, že spolupráce může být zahájena, poskytne zájemci podrobnější informace o službě. Zájemce také může požádat o vzor smlouvy k prostudování.

Smlouva a individuální plán



Ve chvíli (může být až při příštím setkání), kdy je zájemce seznámen se všemi podstatnými informacemi o službě a sociální pracovník obdržel od zájemce potřebné údaje, může dojít ke sjednání písemné smlouvy (v odůvodněných případech i ústní). Ze zájemce se stává klient služby. Následně je sestaven individuální plán klienta vedený v elektronické podobě.

PRŮBĚH SLUŽBY

Klíčový pracovník

Je kterýkoliv pracovník z týmu, který je pověřen, aby klientovi pomáhal v naplňování individuálního plánu.

Měl by proto nejlépe znát situaci klienta a být mu zvláště k dispozici. Pomáhá realizovat klientovi kroky k naplnění individuálního plánu a odpovídá za efektivní postup při realizaci ze strany Sociální rehabilitace. Přehodnocuje minimálně 1x za půl roku spolu se sociálním pracovníkem klientův plán.



UKONČENÍ SLUŽBY

Ukončení poskytování služby je provedeno prostřednictvím osobního kontaktu. Pokud osobní kontakt není možný, je možné ukončení zaslat poštou doporučeně, klient kopii ukončení podepíše a zašle zpět nebo se s pracovníkem dohodnou na předání. V případě, že ukončení bude odesláno Poskytovatelem prostřednictvím poštovních služeb a druhá smluvní strana si dokument nepřevzme, má se za doručenu čtrnáctým dnem od jejího odeslání.

Smlouva může být ukončena

1. Dohodou

Klient se s pracovníkem SR dohodnou na ukončení smlouvy.

Smlouva bude ukončena ke dni uvedenému v dohodě o ukončení smlouvy.

2. Výpovědí ze strany klienta

Klient může smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu.

Datum ukončení smlouvy je určeno klientem.

3. Výpovědí ze strany poskytovatele

- Pokud klient přestal spadat do cílové skupiny

- Pokud hrubě nebo opakovaně porušil vnitřní pravidla služby

Při hrubém porušení pravidel je klientovi ukončena smlouva k tomuto dni.
Při opakovaném porušení pravidel je klient 2x napomenut, následně je stanoven termín ukončení smlouvy sociálním pracovníkem.

VNITŘNÍ PRAVIDLA

Od klienta očekáváme, že

- **bude aktivně řešit svou situaci**
tzn. dostavovat se na smluvené schůzky; plnit včas společné dohodnuté úkoly
- **bude podávat pravdivé a úplné informace**
tzn., že nebude ztěžovat práci nad individuálním plánem podáváním polopravd nebo lží
- **si bude vážit si času druhého**
předem se omluví při zrušení schůzky (nejlépe min. den předem); bude chodit včas; bude se věnovat smluvené činnosti
- **bude chránit bezpečnost druhé osoby**
zejména v domácím prostředí zajistí pracovníkovi bezpečný průběh služby, např. zajistí psa, upozorní na nebezpečná místa v bytě, nezajištěnou elektriku, infekčního člena rodiny; omluví se ze schůzky v případě vlastní nemoci.
- **během schůzek nebude pod zjevným vlivem návykových látek**
klient bude s pracovníkem komunikovat, nebude ohrožovat, ani obtěžovat ostatní.
- **nebude odkládat důležité záležitosti**
bude spolupracovat na individuálním plánu tak, aby neztěžoval práci pracovníkovi zejména neřešením důležitých dopisů, odkládáním schůzek s dalšími osobami apod.
- **nebude obtěžovat ostatní**
bude se chovat tak, aby ostatním bylo s klientem dobře, např. bude dbát na vlastní hygienu, k dalším klientům i pracovníkům se bude chovat ohleduplně, nebude používat dvojsmyslný a vyzývavý styl hovoru.
- **nahradí způsobenou škodu**
V případě poškození majetku organizace klient škodu nahrazuje dle individuální dohody s vedoucím Sociální rehabilitace.



SANKCE

- **Při opakovaném porušování vnitřních pravidel** budou klientovi minimálně 2x připomenuty podmínky smlouvy. Poté může dojít k ukončení služby. Např. klient nedochází pravidelně na schůzky; pracovník přijíždí ke klientovi a klient není doma a neomluvil se; klient svým chováním obtěžuje jiné osoby, kterým je poskytována služba; klient používá dvojsmyslné narážky na pracovníci; klient opakovaně ztěžuje práci nad individuálním plánem odkládáním a zamlčováním potřebných informací, apod.
- **Při hrubém porušení vnitřních pravidel** bude klientovi smlouva ukončena ihned (napadení jiného klienta, pracovníka, vulgární chování vůči klientům nebo pracovníkům, apod.)

PRÁVA KLIENTA

- **na změnu klíčového pracovníka**
max. 2x v roce. O změnu může požádat kteréhokoliv pracovníka Sociální rehabilitace, a to bez udání důvodu. Pracovník přinese téma k projednání na poradě týmu. Pokud to bude z personálního hlediska možné, dojde ke změně.
- **na ukončení smlouvy bez důvodu**
Klient může ukončit smlouvu bez udání důvodu. Tento fakt oznámí svému klíčovému pracovníkovi. Následně bude klient vyzván k oficiálnímu ukončení spolu se sociálním pracovníkem.
- **na podání stížnosti**
klient si může stěžovat na podmínky poskytování služby. Může také vznášet připomínky ke službě. Tyto připomínky ani stížnosti nemají vliv na kvalitu poskytované služby (pracovníci se ke klientovi nechovají negativně, ale berou zpětnou vazbu jako cennou informaci).
- **na soukromí**
klient má právo odmítnout podat některé informace; má právo vymežit pracovníkovi prostor v jeho bytě, upozornit pracovníka na překračování soukromí v domácnosti i v hovoru. Nejedná se však o situaci takového omezení

soukromí, které brání realizaci předem smlouveného individuálního plánu. Pracovník nevstupuje do míst v bytě klienta bez jeho vědomí a souhlasu nebo bez předchozí dohody. Vždy zaklepe nebo zazvoní nebo zavolá, aby klient o jeho příchodu věděl. Vyhýbá se neohlášeným návštěvám. Neklepe mu na dveře bytu v případě, že se klient nedostavil na schůzku do ambulance. Osobní údaje klienta jsou chráněny proti třetím osobám.

S fotografiemi a jinými záznamy o klientovi je nakládáno dle volby klienta.

PRÁVA PRACOVNÍKA

- **na ukončení schůzky pro porušení pravidel**
např. v případě, že se v bytě volně pohybuje pes, ze kterého má pracovník obavu nebo je v domácnosti přítomna osoba s infekční nemocí (chřipka, angína, neštovice)
- **na klidné a bezpečné pracovní prostředí**
např. pracovník může odmítnout poskytnout službu ve chvíli, kdy je v domácnosti hlučná návštěva, když je v místnosti puštěná nepřiměřeně hlučná hudba nebo zápach
- **na změnu klienta, kterému je klíčovým pracovníkem**
pracovník může v odůvodněných případech požádat o změnu klienta, kterému je klíčovým pracovníkem. Tuto změnu projednává s vedoucím služby, který posoudí důvody.
- **v oprávněných případech na omluvu ze schůzky nebo její přesunutí**
pracovník se může omluvit ze schůzky ve výjimečných a odůvodněných případech (posuzuje vedoucí). Vždy se však musí klientovi omluvit nejlépe min. 1 den předem.

DALŠÍ UJEDNÁNÍ

- **Mlčenlivost a oznamovací povinnost**

Pracovníci zachovávají vůči třetím osobám mlčenlivost ohledně informací, které se dozvěděli v průběhu služby. Toto neplatí pro podezření na trestný čin (oznamovací povinnost).

- **Užívání majetku organizace**

Telefon, počítač, kancelářské potřeby, pracovní pomůcky, atd. mohou klienti využívat pouze v souvislosti s jejich individuálním plánem.

- **Cena služby**

Služba je poskytována bezplatně.

Pokud klient potřebuje doprovod pracovníkem na akci se vstupným nebo doprovod dopravním prostředkem nebo nácvik jízdy dopravním prostředkem, hradí si vlastní náklady sám.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



Osoba, která není spokojena s poskytováním služby, má právo si stěžovat, aniž by tím byla jakýmkoliv způsobem diskriminovaná nebo znevýhodňována. Stěžovat si může u těchto osob v této posloupnosti:

1. **Mgr. Kateřina Litošová**, vedoucí služby, Štefánikova 1207, Dvůr Králové n/L, 733 741 994, misericodia.ops@gmail.com
 2. **Mgr. Lenka Mazancová**, ředitel Misericordia, o.p.s., Štefánikova 1207, Dvůr Králové n/L, 733 741 994, misericodia.ops@gmail.com
 3. **Anna Siemienik**, zakladatel společnosti, Štefánikova 952, Dvůr Králové n/L, 733 611 504, kmbm@seznam.cz
- Další instituce zabývající se lidskými právy:
4. **Krajský úřad-sociální odbor** (např. inspekce kvality), Pivovarské náměstí 1245, 500 03, Hradec Králové, telefon: 495 817 111
 5. **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
 6. **Veřejný ochránce práv** (podle zákona 349/1999 Sb. O Veřejném ochránci práv), Údolní 39, Brno, 602 00 (tel. 542 542 888)

Stížnost může klient (nebo veřejnost) podat

a) písemně (dopisem, e-mailem misericordia.ops@gmail.com, vhodit do schránky na stížnosti umístěné v přízemí budovy, kde se nachází kancelář Sociální rehabilitace)

b) ústně (kterémukoliv pracovníkovi organizace, telefonicky 733 741 994)

Stížnost je možné podat **anonymně** nebo **s autorským podpisem**.

Řešení stížností: Oprávněné stížnosti budou vyřešeny **do 14 dnů**.

Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce Sociální rehabilitace (přízemí budovy, kde je kancelář) po dobu 1 měsíce.

BEZPEČNOST

- Kdo spatří požár, volá „hoří“ a dál se řídí instrukcemi pracovníků. Ti zajistí bezpečný odchod z budovy na ulici všech osob z budovy.
- Nepanikařte, ale při každé nenadálé situaci (havárie vody, rvačka, úraz) poslouchejte, co máte dělat.



KONTAKTY



Mgr. Kateřina Litošová
733 741 994, vedoucí služby



sociální pracovnice
734 392 035



pracovnice v sociálních službách
735 747 575

MISERICORDIA o.p.s.

Štefánikova 1207,
Dvůr Králové nad Labem, 544 01
www.misericordia.kmbm.cz
misericordia.ops@gmail.com



MISERICORDIA

Aktualizace 1. 1. 2018