



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



**průvodce službou  
sociální rehabilitace**

# HORIZONT



**pomůžeme  
poradíme**

- ✓ s udržením bydlení
- ✓ s péčí o domácnost
- ✓ s hospodařením
- ✓ s efektivním využitím a organizací dne

**odkážeme**

**doprovodíme**

**nacvičíme**

# POSLÁNÍ

Služba Horizont - 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

## DENNÍ KAPACITA

**Ambulance:** 12 osob

**Terén:** 10 osob



# KDE PRACUJEME

**Ambulance:** Legionářská 561, Dvůr Králové nad Labem

**Terén:** domácnost klientů, terén města a okolí:

# KDY PRACUJEME

Možnost návštěvy pro zájemce o službu: **pondělí a středa 9:00 – 12:00**

Jen domluvené schůzky:	Út, Čt, Pá	9:00 – 12:00 ambulance
	Po – Pá	8:00 – 18:00 terén

# NAŠE ZÁSADY

- **Individuální přístup**  
Nasmlouvané 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.

# 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.

Činnosti se zaměřují zejména na potřeby v oblasti

- **Hmotného zabezpečení**
- **Zařizování a vedení domácnosti**
- **Oblast fyzického a psychického zdraví**
- **Oblast vztahů a kontaktu se společenským prostředím**

# ZAHÁJENÍ SLUŽBY

## Kontaktování služby

Zájemce o službu může kontaktovat pracovníka služby 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 o službu s pracovníkem služby Horizont. Jednání se může dle domluvy účastnit druhá osoba (rodinní příslušníci, pronajímatel, ... ), v případě stanoveného opatrovníka je jeho přítomnost nutná. Sociální pracovník bude zjišťovat zejména potřeby zájemce, jeho nepříznivou sociální situaci, zda vůbec může být zájemci služba poskytnuta, a co může služba pro zájemce udělat.



### Smlouva a individuální plán

Pokud se sociální pracovník a zájemce dohodnou, obvykle během 1-2 setkání, 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 služby. Pravidelně reviduje s klientem naplňování stanovených cílů.



## UKONČENÍ SLUŽBY

### 1. Dohodou

Klient se s pracovníkem služby dohodnou na ukončení smlouvy.

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

## 2. Výpověď ze strany klienta

Klient může smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu. Datum ukončení smlouvy je určeno klientem.

## 3. Výpověď ze strany poskytovatele

- Pokud klient přestal spadat do cílové skupiny (ukončení ihned)
- Pokud klient opakovaně porušuje vnitřní pravidla služby  
Při opakovaném porušování vnitřních pravidel budou klientovi minimálně 2x připomenuta pravidla služby. Pokud se situace přesto zopakuje, sociální pracovník má možnost ukončit smlouvu.
- Pokud klient hrubě porušil vnitřní pravidla služby  
Při hrubém porušení vnitřních pravidel bude klientovi smlouva ukončena ihned (např. napadení pracovníka)

# VNITŘNÍ PRAVIDLA

- **aktivně řešit svou situaci**  
tzn. dostavovat se na smlouvané schůzky; plnit včas společné dohodnuté úkoly
- **podávat pravdivé a úplné informace**  
tzn., že nebude ztěžovat práci nad individuálním plánem podáváním polopravd nebo lží
- **vážít si času druhého**  
předem se omluví při zrušení schůzky (nejlépe min. den předem); bude chodit včas; bude se věnovat smlouvané činnosti
- **chránit bezpečnost druhé osoby**  
zejména v domácím prostředí zajistí pracovníkovi bezpečný průběh služby, např. zajistí psa, upozorní na nebezpečná místa v bytě, nezajištěnou elektřiku, infekčního člena rodiny; omluví se ze schůzky v případě vlastní nemoci.
- **během schůzek nebýt pod zjevným vlivem návykových látek**  
klient bude s pracovníkem komunikovat tak, že služba splní svůj účel; klient nebude ohrožovat nebo obtěžovat sebe ani ostatní.
- **neodkládat důležité záležitosti**



bude spolupracovat na individuálním plánu tak, aby neztěžoval práci pracovníkovi zejména neřešením důležitých dopisů, odkládáním schůzek s dalšími osobami apod.

- **neobtěžovat 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.

- **nahradit způsobenou škodu**

v případě poškození majetku organizace klient škodu nahradí dle individuální dohody s vedoucím služby.

## **SANKCE**

### **Opakované porušování vnitřních pravidel**

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 opakovaném porušování vnitřních pravidel budou klientovi minimálně 2x připomenuta pravidla služby. Pokud se situace přesto zopakuje, sociální pracovník má možnost ukončit smlouvu.

### **Hrubé porušení vnitřních pravidel**

Např. napadení jiného klienta, napadení pracovníka, vulgární chování vůči klientům nebo pracovníkům (hrubé urážky), zamlčení vážné nakažlivé choroby – ohrožení pracovníka, nenahrazení způsobené škody na majetku organizace.

Při hrubém porušení vnitřních pravidel bude klientovi smlouva ukončena ihned.



# PRÁVA KLIENTA

- **na změnu klíčového pracovníka**

max. 2x v roce. O změnu může požádat kteréhokoliv pracovníka služby, a to i 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, Legionářská 561, Dvůr Králové n/L, 733 741 994, [misericordia.sp6@gmail.com](mailto:misericordia.sp6@gmail.com)
2. **Mgr. Lenka Mazancová**, ředitel Misericordia, o.p.s., Štefánikova 1207, Dvůr Králové n/L, 733 741 994, [misericordia.ops@gmail.com](mailto:misericordia.ops@gmail.com)
3. **Anna Siemienik**, zakladatel společnosti, Štefánikova 952, Dvůr Králové n/L, 733 611 504, [kmbm@seznam.cz](mailto: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](mailto:misericordia.ops@gmail.com), vhodit do schránky na stížnosti umístěné v přízemí budovy, kde se nachází kancelář služby)
- 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 služby (Legionářská 561, Dvůr Králové nad Labem) 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



vedoucí služby

**Mgr. Kateřina Litošová**

733 741 994

[misericordia.sp6@gmail.com](mailto:misericordia.sp6@gmail.com)

[www.misericordia.kmbm.cz](http://www.misericordia.kmbm.cz)

[misericordia.ops@gmail.com](mailto:misericordia.ops@gmail.com)



sociální pracovnice

734 392 035

[misericordia.sp@gmail.com](mailto:misericordia.sp@gmail.com)



pracovnice v sociálních službách

735 747 575

[misericordia.sp2@gmail.com](mailto:misericordia.sp2@gmail.com)



MISERICORDIA

Služby sociální prevence v Královéhradeckém kraji V  
reg. č. Z03.2.60/0.0/0.0/15\_005/0008157  
<http://socialnisluzby.kr-kralovehradecky.cz>

Aktualizace 1. 5. 2020