

průvodce službou
sociální rehabilitace

HORIZONT



odkážeme
doprovodíme
nacvičíme
pomůžeme
poradíme

- ✓ se zajištěním
a udržením bydlení
- ✓ s přístupem ke zdravotní
péči a ke zdraví
- ✓ s financováním
základních potřeb
s hospodařením a úřady
- ✓ s nalezením a udržením
zaměstnání
- ✓ v oblasti kompenzačních
pomůcek a technologií
- ✓ v orientaci v prostředí
a dopravě

POSLÁNÍ

Posláním služby Horizont je pomáhat osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, osobám v krizi a osobám bez přístřeší, které mají zájem svou situaci aktivně řešit a pomoci jim zmírnit dopady jejich situace. Služba je poskytována osobám ve věku 18-64 let na území Královédvorská.

CÍLE

1. Klient, který změnil nefunkční návyky
2. Klient, který dokáže využít zdroje k pozitivní změně

DENNÍ KAPACITA SLUŽBY

Ambulance: 12 osob, terén: 10 osob

KDE A KDY PRACUJEME

Pracujeme ve všední dny. Termín schůzky je nutné vždy sjednat předem.

Ambulance: Legionářská 561, Dvůr Králové nad Labem

Terén: domácnosti klientů, terén města a okolí:

Pondělí 8:00 – 17:00

Úterý 8:00 – 15:30

Středa 8:00 – 17:00

Čtvrtek 8:00 – 15:30

Pátek 8:00 – 14:00

NAŠE ZÁSADY

Individuální přístup
Zachování důstojnosti



NABÍZENÉ ČINNOSTI

Poradenství

Prostřednictvím poradenského rozhovoru pracovník klienta informuje, podporuje a rozvíjí jeho přehled náročné v situaci, dovednost pojmenovat a využít zdroje ke zlepšení situace, dovednost předvídat rizika, poučit se z historie, zbavit se dřívějších způsobů řešení, které vedli do problémů (např. pracovních, finančních, zdravotních). Vede jej k aktivnímu přístupu v řešení problému.



Kontaktní práce

Jedná se o profesionální, respektující a partnerský dialog pracovníka s klientem, který má za cíl stabilizaci životní situace. Je to rozhovor na téma, které je pro klienta důležité, může být podkladem/revizí individuálního plánu. Obsahuje prostor pro sdílení, vzájemné předání informací, domluvu individuálních termínů, pravidel spolupráce. Obvykle předchází poradenské činnosti. Dává klientovi zpětnou vazbu na jeho jednání.



Nácvik

Je to praktický, bezpečný trénink situací/pracovních postupů, které klientovi působí potíže. Učí klienta samostatné péči o sebe a domácnost - měl byt uklizený, dokázal hospodařit, uměl se postarat o zvířata, o okolí bydliště a měl bezproblémové sousedství. Nácvikem lze zlepšit komunikaci s dalšími lidmi a institucemi v různých společenských situacích, zlepšit přístup ke zdraví, osobní hygienu a úpravnost, také trénovat trasy dopravních spojení.



Doprovod

Pracovník doprovází klienta na místa, která jsou klientovi potřebná k jeho sociálnímu fungování, např. složitá trasa, či cesta nebo setrvání na místě ke schůzce nutném, které je pro klienta neúměrně obtížné, například k soudu, na úřad, k lékaři. Nejedná se o nácvik.

Aktivizační činnosti

Jde o cílené aktivity k obnovení, nácviku nebo posílení dovedností potřebné pro samostatný a stabilní život bez rizikového chování. Umožňují klientům uplatnit adekvátní chování, získat za ně ocenění, zpětnou vazbu od okolí a prožít sounáležitost se společenstvím jiných osob. Pomáhají také řešit ztrátu zájmu o aktivní život.



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 osob/institute a učí se tím s nimi sám dál jednat.

Zprostředkování kontaktu

Pomoc klientovi navázat kontakt s institucí/službou/ osobou, kam by sám obtížně dostal. Cílem je propojit klienta s dalším zdrojem pomoci v řešení jeho nepříznivé situace. Např. terapeut, léčebna,

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 schůzku na jiném místě (např. jiná instituce, místo bydliště).



Osobní setkání

Následně proběhne osobní kontakt zájemce o službu s pracovníkem služby Horizont. Po domluvě se jednání může účastnit i další osoba (člen rodiny, pronajímatel, úředník), v případě ustanoveného 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 zvlášť k dispozici. Pomáhá realizovat klientovi kroky k naplnění individuálního plánu a odpovídá za efektivní postup při realizaci ze strany služby. Vede klienta k začlenění se zpět do společnosti. Pravidelně reviduje s klientem naplňování stanovených cílů. Klient má právo nahlížet do záznamů, které jsou o jeho situaci vedeny.



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.

3. Výpověď ze strany poskytovatele

- Pokud klient přestal spadat do cílové skupiny (ukončení ihned)

- Pokud klient opakovaně porušuje vnitřní pravidla služby (viz. 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 pravidla služby (viz. sankce)
Při hrubém porušení pravidel bude klientovi smlouva ukončena ihned (např. napadení pracovníka)

PRAVIDLA SLUŽBY

- **aktivně řešit svou situaci**
tzn. dostavovat se na smlouvané schůzky; plnit včas společné dohodnuté úkoly
- **podávat potřebné informace k řešení problému**
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 elektriku, 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. Jednání se bude schopen plně věnovat.
- **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 pravidel 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 pracovníka; klient opakovaně ztěžuje práci nad individuálním plánem odkládáním a zamlčováním potřebných informací, neplněním domluveného (zatelefonovat, napsat, přinést, a pod).

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 pravidel služby

Např. napadení jiného klienta, napadení pracovníka, vulgární chování vůči klientům nebo pracovníkům (hrubé urážky, posunky), 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 poradu 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 keslužbě. 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 vymezit 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 smluveného 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. Osobní údaje klienta jsou chráněny proti třetím osobám. S fotografiemi a jinými záznamy o klientovi je nakládáno dle volby klienta.

- **na nahlížení do své dokumentace**
- klient může požádat o nahlédnutí do dokumentace, která je o něm vedena. Pracovníci služby mu to umožní v čase, na kterém se dohodnou.

PRÁVA PRACOVNÍKA

- **na ukončení schůzky pro porušení pravidel**
např. v případech, že klient přichází v podnapilém stavu, klient se neoblomně vyhýbá předem sjednanému tématu schůzky či vyžaduje úkony nespádající do činností služby, či jinak porušuje pravidla služby (viz výše).
- **na klidné a bezpečné pracovní prostředí**
např. pracovník může odmítnout poskytnout službu ve chvíli, kdy je v domácnosti hlučná návštěva, nezajištěné domácí zvíře, když je v místnosti puštěná nepřiměřeně hlučná hudba nebo zápach, vyžaduje službu, která nespadá do činností služby, klient či osoba s ním přichází trpí projevy infekčního onemocnění (např. chřipka, angína, neštovice), apod
- **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, a po dohodě s pracovníkem.
- **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. Výjimkou je fakultativní služba – doprava, která je poskytována pouze v oprávněných, jednotlivě posouzených případech a fakturována dle platného ceníku.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



Osoba, která není spokojena s poskytováním služby, má právo si stěžovat, aniž by tím byla jakýmkoliv způsobem diskriminovaná nebo znevýhodňovaná. Oprávněné stížnosti budou vyřešeny do 30 dní, odpověď bude doručena stěžovateli. Více na nástěnce před kanceláří a na webu služby. Stížnost lze podat ústně – s pracovníkem sepsat, nebo písemně u těchto osob/institucí, v uvedené posloupnosti:

- 1. Vedoucí služby Horizont**, Legionářská 561, Dvůr Králové nad Labem
horizont@charitadk.cz, tel.: 604 813 448
- 2. Vedoucí sociálního úseku** Oblastní charity Dvůr Králové n. Labem
petra.valiskova@charitadk.cz, tel. 736 501 521
- 3. Ředitelka Oblastní charity Dvůr Králové**, Rooseveltova 315, Dvůr Králové nad Labem
katerina.hojna@charitadk.cz, tel. 734 435 102
- 4. Krajský úřad-sociální odbor**, Pivovarské náměstí 1245, 500 03, Hradec Králové,
tel. 495 817 111
- 5. MPSV**, Na poříčním právu 1/376, Praha 2, tel. 221 921 111
- 6. Veřejný ochránce práv** (podle zákona 349/1999 Sb. O Veřejném ochránci práv), Údolní 39,
Brno 602 00, tel. 542 542 888

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 HORIZONT

Adresa služby Horizont: Legionářská 561, Dvůr Králové nad Labem 544 01

Vedoucí služby Horizont a soc. pr., Bc. Alena Johnová, tel. 604 813 448 horizont@charitadk.cz

Prac. v soc. službách, Renata Ulmanová, tel: 734 392 035 renata.ulmanova@charitadk.cz

Oblastní charita Dvůr Králové

Zastoupena ředitelkou Mgr. Kateřinou Hojnou, katerina.hojna@charitadk.cz

Kancelář ředitele: Rooseveltova 315, Dvůr Králové nad Labem 544 01

IČO: 43464637 sekretariat@charitadk.cz, WEB: www.dk.charita.cz

Aktualizace 11.03.2026