

Vnitřní pravidla služby odborné sociální poradenství



Schválila:	Bc. Dagmar Janoušková, DiS., MBA
Platnost od:	19.3.2026

1. Základní informace o odborném sociálním poradenství

Služba odborné sociální poradenství je poskytována pracovníky organizace VOR Jihlava z.ú. (dále organizace). Organizace sídlí na adrese Komenského 36a, Jihlava.

Poslání

Jsme VOR - Vzájemnost, Opora, Radost. Naším posláním je doprovázet na cestě k duševnímu zdraví každého, kdo usiluje o zotavení.

Poskytujeme bezplatnou ambulantní sociální službu v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Cílová skupina

Služba je poskytována osobám od 15 do 85 let, žijícím v kraji Vysočina, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci vlivem duševního onemocnění či poruch chování osoby blízké nebo rodinného příslušníka, a tuto situaci nejsou schopny řešit vlastními silami. Služba je určena také pečovatelům a široké veřejnosti.

Cíle

Cílem poskytování odborného sociálního poradenství je klient, který:

- má informace o dostupných službách, sociálních dávkách a je edukovaný v oblasti duševního zdraví,
- je schopen řešit nepříznivou sociální situaci vlastními silami,
- v případě potřeby využívá služby peer konzultanta (osoba s vlastní zkušeností s osobou s duševním onemocněním nebo poruchou chování),
- znal a hájil svoje práva, oprávněné zájmy své i osoby s duševním onemocněním.

Službu nemusíme poskytnout:

- osobě, která nepatří do vymezené cílové skupiny nebo potřebuje jiný druh služby,
- z důvodu naplněné kapacity služby,
- osobě, které byla v termínu kratším než 6 měsíců vypovězena předchozí smlouva s naší službou z důvodu porušování povinností z ní vyplývajících.

Zásady poskytované služby

- **Individuální přístup** – klienta vnímáme jako jedinečnou osobu se svým vlastním životním příběhem. Nehodnotíme, nesoudíme, ale respektujeme jeho individualitu a osobní integritu.
- **Zachování důstojnosti a základních lidských práv** – klient má vždy v souvislosti s poskytováním služby zachována svoje základní lidská práva, svobody a lidskou důstojnost. Máme nastavený systém práce, který je pro klienta vždy bezpečný a důvěryhodný.
- **Směřování k soběstačnosti** – podporujeme klienta takovým způsobem a v rozsahu, který nevede k vytváření závislosti na službě. Klademe důraz na přiměřenost podpory a rozvoj soběstačnosti klienta v jeho přirozeném prostředí.
- **Proaktivní přístup** – podporujeme aktivitu klienta při řešení jeho situace. Jeho vlastní snahu vnímáme jako klíčovou pro dosažení samostatnosti, soběstačnosti a sociálního začlenění (CARE metodika).
- **Multidisciplinarita a profesionalita** – všechny činnosti služby mohou být realizovány i v úzké spolupráci s rodinou, s dalšími odborníky a návaznými službami. Všichni naši pracovníci se pravidelně vzdělávají a dbají o svůj seberozvoj.

2. Místo a čas poskytování odborného sociálního poradenství

Ambulantní forma služby

Ambulantní forma odborného sociálního poradenství se poskytuje v sídle organizace, kam klient na předem domluvenou schůzku dochází.

Provozní doba:

Pondělí	9:00 – 11:00	14:00 – 16:00
Úterý	9:00 – 11:00	14:00 – 16:00
Středa	9:00 – 11:00	14:00 – 16:00
Čtvrtek	9:00 – 11:00	14:00 – 16:00
Pátek	9:00 – 11:00	-----

Klienti se na termín schůzky předem domlouvají s pracovníky.

3. Základní činnosti odborného sociálního poradenství

Služba odborné sociální poradenství poskytuje podle zákon 108/2006 tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- d) činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Rozsah a konkrétní podoba poskytovaných činností je vždy domluvena individuálně na základě společně stanovených cílů spolupráce.

Odborné sociální poradenství neposkytuje přímou psychoterapii ani zdravotní péči. Pokud tyto služby klient potřebuje, pracovník pomůže s vyhledáním odborné pomoci nebo mu předá kontakty na příslušné odborníky.

4. Individuální plánování průběhu sociální služby

Účelem individuálního plánování průběhu sociální služby je zajistit, aby poskytování služby přispívalo k řešení nepříznivé životní situace klienta.

Každému klientovi je přidělen tzv. klíčový pracovník, tedy konkrétní pracovník, který je hlavní kontaktní osobou nebo také „osobním průvodcem“ klienta. Hlavním úkolem klíčového pracovníka je koordinovat služby poskytované konkrétnímu klientovi, iniciativně si všímat jeho potřeb a spokojenosti.

Metodika vychází z principů práce s osobami s duševním onemocněním v souladu s metodikou **CARE** – zaměřuje se na komplexitu situace klienta, podporu jeho autonomie, uplatnění respektujícího a empatického přístupu.

Během spolupráce zjišťuje klíčový pracovník cíle spolupráce, kterých by chtěl v rámci služby dosáhnout. Na základě zvoleného cíle sestavuje klient s pracovníkem osobní plán kroků a podpory, které je potřeba provést, aby bylo zvoleného cíle dosaženo.

Individuální plán klienta se v pravidelných intervalech hodnotí a aktualizuje. Klient může zároveň pracovat na více cílech najednou.

Pracovníci organizace podporují klienta v tom, aby si udržel co nejvyšší míru samostatnosti, a tím přecházejí vzniku závislosti na službě.

5. Práva a povinnosti klienta

Klient má při využívání odborného sociálního poradenství plná práva jako každý jiný občan. Pracovníci důsledně dbají na dodržování lidských práv a svobod a vytvářená prostředí, které je bezpečné, důstojné a založené na vzájemném respektu.

Práva klienta:

- Klient má právo na poskytování kvalitní a bezpečné služby, jejíž rozsah a průběh se přizpůsobuje jeho aktuálním potřebám a možnostem.
- Klient má právo na rovný přístup ke službě bez diskriminace.
- Klient má právo na vlastní rozhodování, zachování důstojnosti a soukromí.
- Klient má právo podílet se na plánování a hodnocení spolupráce a měnit sjednané podmínky (př. rozsah, délku setkání, formu) ve spolupráci s pracovníkem.
- Klient má právo nahlížet do své dokumentace.
- Klient má právo na ochranu osobních a citlivých údajů.
- Klient má právo podat stížnost a vyjadřovat svá přání a připomínky.
- Klient má právo rozhodnout se, zda službu bude využívat nebo zda ji ukončí.

Povinnosti klienta:

- Klient má povinnost dodržovat dohodnuté termíny schůzek v případě potřeby se řádně předem z domluvené schůzky omluvit.
- Klient má povinnost respektovat všechny pracovníky a klienty organizace a dodržovat pravidla chování v organizaci.
- Klient má povinnost dodržovat Vnitřní pravidla služby odborného sociálního poradenství.

- Klient má povinnost sdělovat pravdivé informace, které jsou důležité pro poskytování služby.
- Klient má povinnost spolupracovat na vytváření, naplňování a hodnocení svého individuálního plánu společně se svým klíčovým pracovníkem.

6. Pravidla chování v organizaci

- V organizaci je zakázáno konzumovat alkoholické nápoje a omamné látky. Není povolen ani vstup po požití těchto látek. V prostorách organizace je zakázáno hrát hazardní hry.
- V celých prostorách organizace je zakázáno kouřit.
- Je povinností všech chovat se k sobě navzájem ohleduplně, zdržet se fyzického či slovního napadání, vyhrožování, ponižování a dalších průjevů agresivity.
- Konflikty nejsou, pokud možno, vyvolávány, případně jsou řešeny bez agresivních, hlučných a vulgárních projevů.
- Do kanceláře pracovníků organizace je vstup povolen pouze se souhlasem pracovníků.
- Je zakázáno poškozovat nebo odcizit majetek organizace, pracovníků nebo ostatních klientů. Je povinností chovat se hospodárně (neplýtvat elektrickou energií, teplem a vodou).

V případě nerespektování nebo opakovaného porušení *Vnitřních pravidel služby odborné sociální poradenství* bude klient o důvodech a možných důsledcích vždy předem informován. Pokud jsou pravidla porušována závažným způsobem může být poskytování služby ukončeno.

7. Práva a povinnosti pracovníků organizace

Práva pracovníků organizace:

- Organizace má právo provádět personální změny.
- Organizace má právo vyžadovat dodržování *Vnitřních pravidel služby odborné sociální poradenství*.

- Organizace má právo ve výjimečných případech (např. personální důvody) přesunout naplánovanou schůzku na jiný termín dle domluvy s klientem. Případně na schůzce může po domluvě s klientem zastoupit klíčového pracovníka jiný pracovník organizace.

Povinnosti pracovníků organizace:

- Pracovníci organizace mají povinnost dodržovat „*Etický kodex pracovník organizace VOR Jihlava z.ú.*“
- Pracovníci organizace mají povinnost dodržovat dohodnuté termíny schůzek, případně s klientem zavčas domluvit náhradní termín.
- Organizace má povinnost předepsaným způsobem řešit stížnosti klientů.

8. Dary od klientů a jejich blízkých

Pracovníci organizace nepřijímají žádné finanční ani věcné dary od klientů nebo jejich rodinných příslušníků, přátel či jiných blízkých osob, pokud jsou si toho pracovníci vědomi. Toto pravidlo je závazné bez ohledu na podobu daru, jeho hodnotu nebo motivaci, která k jeho nabídnutí vedla.

Výjimku z tohoto pravidla tvoří pouze tzv. společenská služba, tedy pozornost, jejíž odmítnutí by mohlo být v daném kontextu vnímáno jako nevhodné nebo neuctivé – například přání, drobné poděkování, květina, čaj nebo sladkost.

Přijetí jakéhokoliv daru nesmí vést ke zvýhodňování klienta v přístupu ke službě, termínům, rozsahu nebo obsahu poskytované služby.

Organizace má zřízen profil na platformě Darujme.cz, prostřednictvím kterého mohou třetí osoby zasílat finanční příspěvky na podporu činnosti organizace. V případech, kdy klienti sami informují o svém záměru poskytnout finanční částku, jsou upozorněni, že tak mohou učinit výhradně anonymní formou. Toto opatření je zavedeno z důvodu zajištění transparentnosti a řádného nakládání s finančními prostředky v souladu s interními pravidly organizace.

9. Nakládání s osobními a citlivými údaji klientů

Organizace není oprávněna shromažďovat jakékoliv osobní a citlivé údaje o klientech bez jejich písemného svolení. Účelem zpracování osobních a citlivých údajů je poskytování odborného sociálního poradenství s cílem zajistit vhodnou pomoc a podporu pro zvládání obtížných životních situací.

Organizace je povinna zjišťovat a uchovávat pouze údaje, které k tomu nezbytně potřebuje. Jedná se především o tyto údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresa, telefon a dále všechny osobní a citlivé údaje, které budou třeba k řešení situace jako například popis sociální a rodinné situace, údaje o zdravotním stavu a diagnóze, o průběhu léčebné a sociální péče včetně hospitalizace, údaje o příjmech a finančních závazcích, údaje o stupni zdravotního znevýhodnění atd.

Klient má právo do dokumentace nahlížet a vyžádat si i její kopii.

Všechny údaje o klientech jsou uchovávány v uzamykatelné kanceláři nebo v elektronické podobě, kde je přístup chráněn heslem. Všichni pracovníci, kteří mají k údajům přístup, jsou vázáni mlčenlivostí, která je zakotvena v Etickém kodexu, v náplni práce všech pracovníků, v zákonu o sociálních službách nebo dalších zákonech (kontrolní orgány). Porušení tohoto pravidla může být důvodem pro propuštění pracovníka z organizace.

Bližší informace jsou obsaženy ve formuláři „*Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů*“.

10. Možnosti podávání stížnosti, podnětu a připomínky

Podávání stížností je chápáno jako přirozená součást fungování služby a důležitý nástroj pro zajištění její kvality. Kromě stížností může klient službě kdykoli sdělit podnět nebo připomínku, které slouží pro zvyšování kvality služby.

Stížnost může podat kterémukoli pracovníkovi služby klient, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce, osoba blízká, pracovník služby. Stížnost může být podána do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnosti, která je jejím předmětem.

Stížnost je možné podat ústně (telefonicky, osobně), písemně (poštou, osobně, vložením do „Schránky na stížnosti, podněty a připomínky“), elektronicky nebo anonymně.

Stížnost řeší ředitelka organizace, případně Správní rada organizace.

Podrobnější informace jsou součástí písemné Smlouvy o poskytování služby nebo jsou vyvěšeny u „Schránky na stížnosti, podněty a připomínky“.

11. Ukončení Smlouvy o poskytování služby

Ukončení smlouvy o poskytování sociální služby může nastat několika způsoby. Smlouva může být ukončena buď ze strany klienta, ze strany poskytovatele, uplynutím doby její platnosti, nebo také v důsledku změny nepříznivé sociální situace klienta či naplnění stanoveného individuálního cíle.

Před ukončením služby ze strany organizace je klient vždy včas informován o důvodech a má možnost se k nim vyjádřit. Pracovníci se vždy snaží předcházet nečekanému ukončení služby. Pokud se klient potýká s problémy, hledá se společné řešení (např. úprava spolupráce, přerušování kontaktu na přechodnou dobu).

12. Závěrečná ustanovení

Tato Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny pracovníky organizace VOR Jihlava, z. ú. a klienty. Revize probíhá minimálně 1x ročně, kterou má na starost odborný pracovník ve spolupráci s týmem Odborného sociálního poradenství

Za kontrolu dodržování Vnitřních pravidel jsou zodpovědní vedoucí pracovníci organizace VOR Jihlava, z. ú.

V Jihlavě 19.3.2026

Bc. Dagmar Janoušková, DiS., MBA

13. Přílohy

Seznam příloh:

1. Pravidla Svépomocné skupiny

PRAVIDLA SVÉPOMOCNÉ SKUPINY

pro rodiny a blízké

Svépomocné skupiny jsou určeny k podpoře rodin a blízkých osob lidí s duševním onemocněním. Nabízejí bezpečný prostor pro sdílení osobních témat i pro navazování nových sociálních kontaktů.

Hlavním účelem skupin je:

- podpora rodin a blízkých v jejich náročné životní situaci spojené s duševním onemocněním jejich blízkého,
- nabídnutí bezpečného prostoru pro sdílení zkušeností a vzájemnou podporu s lidmi v obdobné situaci („nejsem v tom sám/sama“),
- posílení porozumění duševní nemoci a sdílení praktických zkušeností, které pomáhají lépe zvládat každodenní výzvy,
- předcházení dlouhodobému přetížení a vyčerpání pečujících osob.

1. **Dochvilnost:** Přicházím přesně nebo o něco dříve, aby skupina mohla začít ve 13:00. Pozdní příchody narušují průběh a omezují čas ostatních i můj.
2. **Pravidelná docházka:** Skupina je pevnou součástí mého týdne. Omlouvám se jen ze zdravotních či závažných důvodů. Neúčast oslabuje skupinový proces a může vést k odvolání skupiny, pokud chybí více členů. Zhoršení psychického stavu nemusí být důvodem pro zrušení účasti na skupině, naopak je to právě příležitost získat podporu.
3. **Včasné omlouvání:** Nepřítomnost hlásím peer konzultantovi nebo klíčovému pracovníkovi nejpozději 24 hodin předem. Pozdní nebo neomluvená absence narušuje chod skupiny i denní plán peer konzultanta.
4. **Mobilní telefon:** Během skupiny je telefon vypnutý nebo ztlumený, aby nerušil průběh a umožnil plnou pozornost všem účastníkům.
5. **Otevřenost a respekt:** Sdílím své myšlenky, pocity i to, co mě trápí. Poskytuji ostatním zpětnou vazbu s respektem, i když je kritická, a snažím se ji podávat konstruktivně. Vážíme

si každého příspěvku a podporujeme atmosféru důvěry, upřímnosti a vzájemného naslouchání. Každý názor je důležitý a může pomoci ostatním i mně.

6. **Právo říct „NE“ nebo „STOP“:** Kdykoli mohu zastavit diskuzi, pokud se cítím nepříjemně, pod tlakem, nebo pokud zasahuje do mých citlivých oblastí. Ostatní respektují mé hranice a já respektuji hranice ostatních.
7. **Právo na „TABU“ téma:** Mohu označit téma, o kterém nechci mluvit. Skupina uznává, že některá témata mohou být pro někoho citlivá nebo nepříjemná, a respektuje rozhodnutí každého člena. To zajišťuje pocit bezpečí a podporuje důvěru mezi účastníky.
8. **Důvěrnost: Co se řekne ve skupině, zůstává ve skupině.** Nezveřejňuji informace o ostatních ani o jejich účasti mimo skupinu. Dodržujeme důvěru a bezpečí, protože jsou základem skupinové práce a předpokladem pro otevřenou komunikaci.
9. **Aktivní účast:** Přináším svá osobní témata a otázky a aktivně se zapojuji do diskuse. Aktivní účast podporuje efektivitu skupiny, inspiruje ostatní a umožňuje sdílet zkušenosti, znalosti a dovednosti. Ze skupiny získám tolik, kolik do ní sám/a vložím.

Časový rámec: Skupina probíhá časově i počtem omezeně, s pravidelným vyhodnocením cca jednou za 3 měsíce, zda plní svůj účel a podporuje osobní cíle klientů.

