

NADĚJE POBOČKA KLÁŠTEREC NAD OHŘÍ  
OSVOBOZENÁ 556, 431 51 KLÁŠTEREC NAD OHŘÍ



VEŘEJNÝ ZÁVAZEK SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
NADĚJE, POBOČKA KLÁŠTEREC NAD OHŘÍ

## OBSAH

OBSAH.....	1
POSLÁNÍ A ZÁSADY NADĚJE.....	2
1. AZYLOVÝ DŮM PRO JEDNOTLIVCE A RODINY .....	3
2. NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM.....	4
3. NOCLEHÁRNA.....	5
4. TERÉNNÍ PROGRAMY V RODINÁCH .....	6
5. NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ .....	7
6. ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ .....	9
7. CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ .....	10

## POSLÁNÍ A ZÁSADY NADĚJE

Poslání sociální služby v příslušných dokumentech definujeme jako:

1. Poslání NADĚJE podle Stanov: Posláním NADĚJE je praktické uplatňování evangelia v životě a jeho šíření. K naplnění svého poslání užívá NADĚJE soustavu svých služeb.  
Praktické uplatňování evangelia, tedy křesťanské principy práce, vyjadřuje text:  
*Hladověl jsem, a dali jste mi jíst, žíznil jsem, a dali jste mi pít, byl jsem na cestách, a ujali jste se mne, byl jsem nahý, a oblékli jste mě, byl jsem nemocen, a navštívili jste mě, byl jsem ve vězení, a přišli jste za mnou.*  
(Bible, Evangelium podle Matouše 25,35-36)
2. Poslání příslušného programu (podle metodiky, navazuje na poslání NADĚJE).
3. Poslání sociální služby navazuje na poslání NADĚJE a příslušného programu.

Základní zásady poskytování sociálních služeb definujeme odvozeně od Kodexu etiky NADĚJE. NADĚJE a její pracovníci usilují o naplňování těchto zásad:

- a) Ctít osobní svobodu a práva každého klienta do té míry, aby zároveň nedocházelo k omezení svobody a práv druhých osob.
- b) Chovat se ke každému klientovi vždy uctivě a s vědomím, že naše služby jsou určeny právě jemu. Vidět v něm svého bližního a přistupovat k němu laskavě, zdvořile, s láskou a s respektem. Vytvářet atmosféru důvěry a bezpečí.
- c) Nehovořit o klientovi v jeho přítomnosti ve třetí osobě.
- d) Při poskytování služeb klienta nediskriminovat (např. z hlediska vyznání, národnosti či osobní sympatie).
- e) U každého klienta podporovat jeho rozvoj, včetně rozvoje duchovního.
- f) Nikdy klienta nepoškodit.
- g) Pracovní zatížení klienta včetně příležitostných prací je možno připustit pouze po jeho jednoznačném souhlasu, a to jen v rámci plánovaného rozvoje osobnosti.
- h) Nenechat si od klienta sloužit (ani bezplatně, ani úplatně) nepřijímat peníze ani věcné dary a žádným způsobem klienta nezneužít.
- i) Nevnášet do kontaktu s klientem své osobní problémy ani pracovní záležitosti a současně zachovávat potřebnou empatii.
- j) Nepřipustit ani náznak intimního vztahu ke klientovi nebo jeho rodinným příslušníkům, od vztahu intimního odlišovat lidský citový vztah ke klientovi.
- k) Podporovat dobrou spolupráci NADĚJE s rodinou klientů a v rámci možností též dobré vztahy klientů s jejich rodinnými příslušníky.
- l) Nedát ani nepůjčit klientu peníze (ani služební, ani vlastní).
- m) Zachovávat profesionální mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klienta.

Schváleno předsednictvem NADĚJE dne 15. března 2016

# 1. AZYLOVÝ DŮM PRO JEDNOTLIVCE A RODINY

## KONTAKTY:

telefon	775 889 637
e-mail	denisa.hrda@nadeje.cz
web	www.nadeje.cz

## ADRESA KONTAKTNÍHO MÍSTA:

Osvobozená 556  
431 51 Klášterec nad Ohří

## NABÍDKA SLUŽEB

- ubytování,
- umožnění přípravy teplé stravy,
- potravinová pomoc (fakultativní činnost),
- možnost praní osobního prádla,
- základní sociální poradenství,
- odborné sociální poradenství,
- doprovod,
- křesťanská duchovní služba,
- vzdělávání a volnočasové aktivity – dětský klub.

## POSLÁNÍ, CÍL SLUŽBY A CÍLOVÁ SKUPINA

### POSLÁNÍ SLUŽBY

Posláním azylového domu NADĚJE Klášterec nad Ohří je pomáhat dospělým mužům, ženám a celým rodinám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení při návratu k běžnému způsobu života.

### CÍLE SLUŽBY

Cílem služby je poskytnout podporu uživatelům tak, aby:  
zlepšili své dovednosti nezbytné pro běžný způsob života,  
obnovili své přirozené vztahy,  
rodiče posílili své rodičovské role a věnovali svým dětem odpovídající péči,  
získali zodpovědnost za svá rozhodnutí a jednání, byli informováni o rizicích plynoucích ze současného způsobu života,  
získali a udrželi si zaměstnání nebo jiný stabilní příjem,  
využívali běžně dostupné služby,  
řešili své závazky,  
odešli do návazného bydlení.

### CÍLOVÁ SKUPINA

Do cílové skupiny patří muži a ženy ve věku od 18 let a celé rodiny v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, kterou nejsou tyto osoby schopny řešit vlastními silami. Pro poskytnutí služby není rozhodující, jakým způsobem se do své situace dostaly.

### NEPŘÍZNIVOU SOCIÁLNÍ SITUACÍ JE ZEJMÉNA:

nejisté nebo nevyhovující bydlení,  
nezaměstnanost,  
vztahové problémy,  
nedostatek prostředků pro zajištění běžného způsobu života,  
potlačení základních práv a svobod,  
návrat z výkonu trestu odnětí svobody a ústavní péče,  
nedostatek dovedností nezbytných pro běžný způsob života.

## 2. NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM

### KONTAKTY:

telefon	775 440 661
e-mail	kamila.vitkova@nadeje.cz
web	www.nadeje.cz

### ADRESA KONTAKTNÍHO MÍSTA:

Osvobozená 556  
431 51 Klášterec nad Ohří

### NABÍDKA SLUŽEB

- sociální poradenství,
- hygienický servis,
- vytvoření podmínek pro přípravu stravy
- ošacení
- potravinová pomoc
- křesťanská duchovní služba
- depozitní pokladna
- doprovod
- praní a sušení osobního prádla.

### POSLÁNÍ, CÍL SLUŽBY A CÍLOVÁ SKUPINA

#### POSLÁNÍ SLUŽBY

Poslání zařízení Poslání zařízení navazuje na poslání NADĚJE. DŮM NADĚJE Klášterec nad Ohří nízkoprahové denní centrum je součástí Integračního programu NADĚJE, v rámci něhož je zařazeno mezi ambulantní služby. Jeho posláním je pomáhat lidem v nepříznivé sociální situaci převážně spojené se ztrátou bydlení. Plní funkci místa prvního kontaktu, které nabízí uspokojení základních životních potřeb, a následně zajišťuje a zprostředkovává služby podporující stabilizaci jedince a jeho návrat k běžnému způsobu života.

#### CÍLE SLUŽBY

Cílem zařízení je, aby uživatelé:

měli zajištěny základní potřeby na dobu nezbytně nutnou (strava, hygiena, ošacení), získali základní informace a podporu při řešení nepříznivé sociální situace:

Základní informace a podpora se týkají některé z následujících oblastí:  
vyřízení osobních dokladů, zdravotního pojištění apod.,  
obnovení přirozených vztahů (rodina, přátelé, spolupracovníci),  
řešení závazků,  
získání zaměstnání nebo jiného legálního příjmu,  
nalezení ubytování (noclehárna, azylový dům, komerční ubytovna apod.).

#### CÍLOVÁ SKUPINA

Do cílové skupiny patří muži a ženy ve věku od 18 let v nepříznivé sociální situaci převážně spojené se ztrátou bydlení, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami.

Konkrétně:

osoby bez přístřeší,

osoby v krizi,

osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách,

osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto životem ohroženy,

příslušníci etnických menšin.

### 3. NOCLEHÁRNA

#### KONTAKTY:

telefon	775 440 661
e-mail	kamila.vitkova@nadeje.cz
web	www.nadeje.cz

#### ADRESA KONTAKTNÍHO MÍSTA:

Osvobozená 556  
431 51 Klášterec nad Ohří

#### NABÍDKA SLUŽEB

- přenocování,
- osobní hygiena,
- ošacení,
- základní sociální poradenství.

#### POSLÁNÍ, CÍL SLUŽBY A CÍLOVÁ SKUPINA

##### POSLÁNÍ SLUŽBY

Noclehárna Klášterec nad Ohří je součástí Integrovaného programu NADĚJE, v rámci něhož je zařazena mezi ambulantní služby. Jejím posláním je pomáhat osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení při návratu k běžnému způsobu života.

##### CÍLE SLUŽBY

Cílem služby je poskytnout podporu uživatelům tak, aby: přečkali noc v čistém, teplém a bezpečném prostředí, využili možnost osobní hygieny.

##### CÍLOVÁ SKUPINA

Do cílové skupiny patří muži a ženy ve věku od 18 let v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, kterou nejsou schopny řešit vlastními silami.

##### NEPŘÍZNIVOU SOCIÁLNÍ SITUACÍ JE ZEJMÉNA:

chybějící přístřeší,  
chybějící podmínky pro osobní hygienu.

## 4. TERÉNNÍ PROGRAMY V RODINÁCH

### KONTAKTY:

telefon	775 889 632
e-mail	romana.videvova@nadeje.cz
web	www.nadeje.cz

### ADRESA KONTAKTNÍHO MÍSTA:

Chomutovská 206  
431 51 Klášterec nad Ohří

### NABÍDKA SLUŽEB

- základní sociální poradenství,
- odborné sociální poradenství,
- doprovod,
- křesťanská duchovní služba.

### POSLÁNÍ, CÍL SLUŽBY A CÍLOVÁ SKUPINA

#### POSLÁNÍ SLUŽBY

Terénní program v Klášterci nad Ohří je součástí Integrovaného programu NADĚJE, v rámci něhož je zařazen mezi terénní služby. Jeho posláním je pomáhat osobám v nepříznivé sociální situaci při návratu k běžnému způsobu života. Služba je zaměřena na osoby a rodiny, které jsou ohroženy ztrátou bydlení a nebo jsou například ubytovány v přechodných ubytovnách.

#### CÍLE SLUŽBY

Cílem služby je poskytnout podporu uživatelům tak, aby:  
zlepšili své dovednosti nezbytné pro běžný způsob života,  
obnovili své přirozené vztahy,  
získali zodpovědnost za svá rozhodnutí a jednání,  
získali a udrželi si zaměstnání nebo jiný stabilní příjem,  
využívali běžně dostupné služby,  
řešili své závazky,  
se vyvarovali sociálně rizikovému chování a byli informováni o rizicích plynoucích ze současného způsobu života,  
našli motivaci ke změně své nepříznivé sociální situace a zvýšili své sebevědomí,  
byli schopni prosadit svá práva a oprávněné zájmy,  
byli schopni vyhledávat zdroje, které vedou k řešení nepřízní.

#### CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou služby jsou ženy, muži a děti bez ohledu na věk. Do cílové skupiny patří zejména:  
rodiny s dětmi,  
osoby, které vedou rizikový způsob života,  
osoby v hmotné nouzi,  
etnické menšiny.

#### NEPŘÍZNIVOU SOCIÁLNÍ SITUACÍ JE ZEJMÉNA:

nejisté nebo nevyhovující bydlení,  
nezaměstnanost,  
vztahové problémy,  
nedostatek prostředků pro zajištění běžného způsobu života,  
potlačení základních práv a svobod,  
návrat z výkonu trestu odnětí svobody a ústavní péče,  
nedostatek dovedností nezbytných pro běžný způsob života.

## 5. NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

### KONTAKTY:

Telefon	770 188 389
e-mail	veronika.jandakova@nadeje.cz
web	www.nadeje.cz

### ADRESA KONTAKTNÍHO MÍSTA:

Mírová 480  
431 51 Klášterec nad Ohří

### NABÍDKA SLUŽEB

- výchovně vzdělávací a aktivizační činnost,
- kontakt se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí,
- základní sociální poradenství.

### POSLÁNÍ, CÍL SLUŽBY A CÍLOVÁ SKUPINA

#### POSLÁNÍ SLUŽBY

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je součástí Integrovaného programu Naděje, v rámci něhož je zařazeno mezi ambulantní služby s možností terénního programu. Jeho posláním je dětem a mládeži v rizikové situaci vytvářet podmínky k jejímu řešení, zlepšit způsob života a sociální orientaci a záměrně podporovat pozitivní změny v jejich životě.

#### CÍLE SLUŽBY

Cílem služby je poskytnout podporu klientovi tak, aby mohl naplnit své osobní cíle prostřednictvím individuálního plánu v následujících cílových oblastech:  
nalezení motivace ke změně nepříznivé sociální situace,  
zvýšení motivace dětí k osobnímu vzdělávání pro budoucí pracovní uplatnění,  
zlepšení školního prospěchu,  
vyvarování se sociálně rizikovému chování,  
zvýšení kontaktu se společenským prostředím,  
zvýšení nebo udržení sociálních dovedností v oblasti komunikace, empatie, asertivita, kooperace a vedení,  
zvýšení sebevědomí,  
předcházení konfliktních situací v sociálním prostředí,  
řešení ochrany práv a oprávněných zájmů klienta,  
získání a udržení zaměstnání,  
řešení závazků.

#### CÍLOVÁ SKUPINA

Do cílové skupiny patří děti a mládež ve věku od 15 do 26 let ohrožené nepříznivou sociální situací.

#### NEPŘÍZNOVOU SOCIÁLNÍ SITUACÍ JE ZEJMÉNA:

konfliktní společenské situace (např. vandalismus, krádeže, zneužívání návykových látek, šikana),  
omezující životní podmínky (např. nedostatek financí, absence plánování, nízká zodpovědnost za vývoj života, nízký kontakt se společenským prostředím),  
nízká sociální orientace v běžných životních situacích školní problémy (např. záškoláctví, problémy s respektováním autority, agrese a konflikty vůči učitelům i spolužákům, prospěchové problémy),  
nedostatečná podpora vzdělávání a budoucího pracovního uplatnění dětí (např.



nedostatečné zázemí, nízká hodnota vzdelání, negatívny vzor),  
vztahové problémy,  
porušenie alebo potlačenie základných práv a slobod (napr. zanedbávanie a týranie, sexuálne zneužívanie),  
nezamestnanosť,  
nejisté alebo nevyhovujúce bývanie.

## 6. ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

### KONTAKTY:

telefon	770 120 091
e-mail	jana.ullmannova@nadeje.cz
web	www.nadeje.cz

### ADRESA KONTAKTNÍHO MÍSTA:

Chomutovská 206  
431 51 Klášterec nad Ohří

### NABÍDKA SLUŽEB

- sociální poradenství,
- dluhové poradenství.

### POSLÁNÍ, CÍL SLUŽBY A CÍLOVÁ SKUPINA

#### POSLÁNÍ SLUŽBY

Poslání zařízení Poslání zařízení navazuje na poslání NADĚJE. Středisko NADĚJE Klášterec nad Ohří – odborné sociální poradenství je součástí Integračního programu NADĚJE, v rámci něhož je zařazeno mezi ambulantní služby. Jeho posláním je pomáhat lidem v nepříznivé sociální situaci převážně spojené s předlužením domácnosti.

Posláním Poradny je pomáhat lidem, kteří se dostali do nepříznivé životní situace, psychickou podporou, radou a pomocí jim umožnit tuto situaci řešit, aby se mohli vrátit k běžnému způsobu života, a přecházet tak jejich sociálnímu vyloučení. Do nepříznivé životní situace se může člověk dostat nejen náhlou, nečekanou událostí (např. ztráta zaměstnání, ztráta bydlení, rozpad rodiny, náhlá nemoc či úmrtí), ale i např. postupným zadlužováním, což může podstatně ovlivnit nejen jeho dosavadní způsob života, ale i schopnost rozhodování, jednání a řešení vlastních problémů. Dalším důvodem je nedostatek informací v uvedených oblastech, které člověka limitují např. při hledání práce, bydlení, využívání volného času, v navázání a udržení kontaktu se společenským prostředím, při jednání na úřadech, při telefonování apod.

#### CÍLE SLUŽBY

Cílem zařízení je:

posílit schopnost osob orientovat se v jejich nepříznivé situaci, zjistit příčiny této situace, aby pochopily následky svého dosavadního jednání a mohly těmto situacím předcházet, podáním informací poskytnout takovou formu podpory a navrhnout taková řešení, aby byly osoby schopny vyřešit nepříznivou situaci vlastními silami, ze svých zdrojů a v potřebném čase, měly situaci pod kontrolou a uvědomily si vlastní odpovědnost, pomoci uživatelům služby v uplatňování základních práv, ale také v plnění povinností, např. vedením při sepisování různých žádostí, podání, návrhů, odvolání, stížností apod., postupně je tak zapojovat do běžného způsobu života a předcházet jejich sociálnímu vyloučení, informovat uživatele o možnostech využívání místních institucí a běžně dostupných služeb, poskytnout pomoc, v nutných případech i asistenci, při kontaktu s úřady a institucemi, jako formu psychické podpory nabídnout uživatelům možnost, aby se měli komu svěřit se svými problémy, uživatele vyslechnout, aby cítil, že není na své problémy sám.

#### CÍLOVÁ SKUPINA

Do cílové skupiny patří muži a ženy ve věku od 18 do 80 let v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami.

osoby v krizi,  
osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách,  
etnické menšiny.

## 7. CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ

### KONTAKTY:

telefon	778 701 865
e-mail	petra.trepesova@nadeje.cz
web	www.nadeje.cz

### ADRESA KONTAKTNÍHO MÍSTA:

Jana Švermy 569  
432 01 Kadaň

### NABÍDKA SLUŽEB

- základní sociální poradenství,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutická činnost,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- křesťanská duchovní služba.

### POSLÁNÍ, CÍL SLUŽBY A CÍLOVÁ SKUPINA

#### POSLÁNÍ SLUŽBY

Chráněné bydlení NADĚJE Kadaň je zařazeno mezi pobytové služby. Jeho posláním je poskytnout vhodné bydlení lidem s mentálním či kombinovaným postižením a duševním onemocněním, kteří se z důvodu svého postižení ocitli v nepříznivé sociální situaci, a umožnit jim žít co nejvíce samostatně, životem srovnatelným s běžným způsobem života svých vrstevníků.

#### CÍLE SLUŽBY

Podporovat soběstačnost klientů v oblasti bydlení tak, aby byli co nejméně závislí na poskytované službě a dokázali využívat své schopnosti a dovednosti.

Umožnit klientům žít co nejvíce samostatně, životem srovnatelným s běžným způsobem života svých vrstevníků.

#### CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinu chráněného bydlení tvoří dospělí lidé od 18 do 80 let, kteří se z důvodu svého mentálního či kombinovaného postižení a duševního onemocnění ocitli v nepříznivé sociální situaci. Služba je určena klientům s lehkým a středně těžkým postižením, kteří jsou schopni základní