

Pravidla poskytované služby (příloha ke Smlouvě o poskytnutí služby odborného sociálního poradenství)

Máte právo být předem informován/a o:

- ⊗ charakteru poskytovaných služeb,
- ⊗ posláním poradny, o jejích cílech a cílové skupině,
- ⊗ průběhu a podmínkách služby.

Máte právo na anonymitu a ochranu osobních údajů.

Máte právo nahlížet do své osobní dokumentace a požádat o její kopii.

Máte právo vyjádřit svá přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí.

Máte právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby nebo podávat připomínky.

Poskytování služby se v Poradně Mezi stromy řídí **zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách**, v platném znění. Dle §37 tohoto zákona **sociální poradenství** zahrnuje (citace):

- a) základní sociální poradenství,
- b) odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. Základní sociální poradenství je poskytováno všemi pracovníky poradny.

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Specifickou součástí našeho poradenství je i doporučení vhodných kompenzačních pomůcek.

1. Poslání Poradny Mezi stromy

Posláním Poradny Mezi stromy je poskytovat informace, podporu a doprovázení onkologicky nemocným osobám v jakékoliv fázi onemocnění, nevléčitelně nemocným v paliativní péči, rodinám a blízkým těchto nemocných, dlouhodobě pečujícím, pozůstalým a rodičům při perinatální ztrátě. Snahou Poradny je, aby díky této podpoře a pomoci byly minimalizovány nepříznivé důsledky tohoto náročného životního období a byl nalezen co možná nejlepší způsob řešení situace s důrazem na zachování důstojnosti a respektování životních hodnot osob.

2. Cíle služby

- ☉ pomoci uživateli zorientovat se v náročné životní situaci a zvládnout ji tak, aby důsledky této nepříznivé životní situace byly co nejmenší
- ☉ pomoci nalézt nejlepší možný způsob řešení životní situace s důrazem na zachování důstojnosti s respektem k životním hodnotám uživatele
- ☉ poskytnout psychologickou, psychoterapeutickou a duchovní péči a kontakt na psychiatrickou a právní pomoc
- ☉ zprostředkovat kontakty a informace související s kvalitní péčí v situaci závažného onemocnění s cílem zajištění kvalitní paliativní péče v souladu s přáním uživatele a jeho rodiny
- ☉ poskytnout pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným prostředím
- ☉ poskytnout podporu těm, kteří o nemocné pečují v domácím prostředí
- ☉ doprovodit pozůstalé v období zármutku, pomoci jim v době truchlení a doprovázet je při hledání a orientaci v nové životní situaci, kdy budou dále žít bez svého blízkého

3. Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří osoby v krizi, tedy lidé, kteří se ocitají v náročné životní situaci z důvodu závažných ztrát v jejich životě a tuto situaci se jim nedaří zvládnout vlastními silami v přijatelném čase a navykým způsobem.

Služba je poskytována bez omezení věku.

Cílová skupina:

- ☉ onkologicky nemocní v jakékoliv fázi onemocnění
- ☉ nevléčitelně nemocní v paliativní péči
- ☉ rodiny a blízcí těchto nemocných
- ☉ dlouhodobě pečující
- ☉ pozůstalí
- ☉ rodiče při perinatální ztrátě

4. Zásady poskytování sociální služby

- ⊗ *Individuální přístup* na základě specifických potřeb a jedinečnosti každého uživatele s respektem k osobním zvyklostem a potřebám
- ⊗ *Empatický přístup* a respekt základních lidských práv s důrazem na zachování lidské důstojnosti uživatele a respektu vlastní vůle
- ⊗ *Diskrétnost* zajištění anonymity uživatele a závazek mlčenlivosti ze strany poradců a organizace
- ⊗ *Bezplatnost* poradenství je poskytováno bez úhrady, tedy je všem dostupné
- ⊗ *Nestrannost* a rovný přístup k uživatelům bez jakýchkoliv předsudků
- ⊗ *Bezpečné prostředí* zajištění prostředí důvěry a bezpečí s ohledem na soukromí uživatele
- ⊗ *Odbornost* zajištění odborné úrovně poskytované služby

5. Popis služby

Služba je poskytována ambulantní formou v budově Domova pro seniory Havlíčkův Brod a terénní formou na území města Havlíčkova Brodu a v dojezdu do 30ti km od Havlíčkova Brodu. Poradna je v bezbariérovém prostředí, nachází se na 2. nadzemním podlaží ve starší části budovy Domova pro seniory Havlíčkův Brod na adrese: Husova 2119, Havlíčkův Brod. Poradenská místnost je využívána při konzultacích s uživateli vždy jedním pracovníkem.

Terénní forma služby v domácím prostředí, v zařízení soc. služeb či zdravotnických zařízeních je poskytována těm uživatelům, kteří ze zdravotních důvodů nemohou přijít do poradny. Dále v terénu v situaci, kdy je třeba uživatele doprovodit na úřady apod.

Poradenství může být poskytnuto i telefonicky.

Služby můžete využít **jednorázově i opakovaně**, vždy záleží na Vašich potřebách. V případě Vašeho zájmu lze uzavřít **smlouvu o poskytování sociální služby**, a to **ústní nebo písemnou formou**.

Při uzavírání smlouvy si stanovíme **cíl, jehož bychom společně chtěli dosáhnout**.

Naše služby můžete využívat i **anonymně**, bez udání Vašich osobních údajů. Pokud se rozhodnete pro anonymní využití služby, získáte anonymní značku, pod kterou bude vedena Vaše dokumentace.

Ambulantní i terénní poradenství je poskytováno pouze na základě předchozího objednání.

Lze tak učinit některým z těchto způsobů:

- ⊗ osobně v místě sídla poradny v budově Domova pro seniory Havlíčkův Brod, Husova 2119, Havlíčkův Brod, 2. patro
- ⊗ telefonicky: psychologické poradenství na čísle: 722 615 937
sociální poradenství na čísle: 728 469 580
- ⊗ e-mailem na adrese: poradna@hospicmezistromy.cz

Aktuální provozní doba Poradny Mezi stromy:

	Sociální poradenství	Psychologické poradenství
Pondělí	9.00 – 11.00 ambulantní	11.00 – 17.00 ambulantní
Úterý	9.00 – 12.00 terénní	9.00 – 16.00 ambulantní
Středa	9.00 – 12.00 ambulantní	12.00 – 18.00 ambulantní
Čtvrtek	8.00 – 12.00 ambulantní	10.00 – 12.00 terénní
Pátek	-	9.00 – 11.00 terénní

Služba je poskytována formou:

- ⊗ individuálních konzultací
- ⊗ konzultací s rodinou nemocného

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství jsou zajišťovány v rozsahu těchto úkonů:

- ⊗ zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – zprostředkování navazujících služeb;
- ⊗ sociálně terapeutické činnosti – poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálním systému, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání;
- ⊗ pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

V rámci sociálního poradenství se konkrétně jedná o:

- ⊗ informace o nároku na sociální dávky a jiné možnosti finančního zabezpečení
- ⊗ pomoc při vyřizování invalidního důchodu, vdovského či vdoveckého
- ⊗ pomoc při vyřízení příspěvku na péči
- ⊗ doprovod na úřady
- ⊗ informace o možnostech pracovního uplatnění v návaznosti na limity onemocnění

- ⊗ pomoc při postupném návratu do zaměstnání nebo při hledání nového pracovního místa
- ⊗ poradenství o možnostech života se zdravotním omezením
- ⊗ podpora pozůstalých
- ⊗ podpora dlouhodobě pečujících

V rámci psychologického poradenství se konkrétně jedná o:

- ⊗ odborné psychologické poradenství a psychoterapie
- ⊗ podpora v době diagnostiky onemocnění, v době čekání na diagnózu, v průběhu léčby a po ukončení léčby
- ⊗ podpora v procesu přechodu do invalidního důchodu
- ⊗ podpora při návratu do zaměstnání
- ⊗ podpora v době ukončení léčby a převedení na paliativní léčbu
- ⊗ podpora pro rodiny nemocných
- ⊗ podpora při sdělování diagnózy rodině
- ⊗ doprovázení dlouhodobě pečujících
- ⊗ doprovázení pozůstalých
- ⊗ doprovázení při perinatální ztrátě

6. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Každý uživatel služby má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. uživatel se může vyjádřit například k:

- ⊗ poskytovaným činnostem
- ⊗ činnosti, kterou vnímá jako omezující, porušující jeho práva a lidskou důstojnost
- ⊗ prostředí, ve kterém je služba poskytována
- ⊗ jednání pracovníků
- ⊗ provozu a chodu služby

Stížností může uživatel pověřit i osobu blízkou nebo kohokoliv jiného, aby jej ve věci podání stížnosti zastupoval a jednal jeho jménem. Stížnost může podat svým jménem také příbuzný uživatele, osoba blízká nebo jiná.

a) Odpovědnost za vyřízení stížnosti

Za vyřízení stížnosti je odpovědná vedoucí poradny. V případě stížnosti na osobu vedoucí poradny vyřizuje stížnost ředitelka hospice. Odpovědná osoba prošetřuje, zda je stížnost opodstatněná nebo neopodstatněná a vyhotovuje o tomto písemnou odpověď, která je stěžovateli předána ve stanovené lhůtě. Poštovní adresa, telefonické a e-mailové kontakty na vedoucí služby a ředitelku hospice jsou také uvedeny na webových stránkách spolku [Hospic Mezi stromy – Lůžkový hospic pro Vysočinu](#) a [poradna mezi stromy – Hospic Mezi stromy](#)

b) Způsob podávání stížností

Stížnost je možné:

- ☉ zaslat **poštou na adresu**: Hospic Mezi stromy, z.s.,
U Šlapanky 1387, 580 01 Havlíčkův Brod

- ☉ zaslat **poštou na adresu poradny**: Poradna Mezi stromy, Husova 2119, 580 01 Havlíčkův Brod

- ☉ zaslat **elektronicky** na adresu: poradna@hospicmezistromy.cz nebo novotna@hospicmezistromy.cz

- ☉ předat **osobně** kterémukoli zaměstnanci poradny nebo místopředsedovi spolku

- ☉ sdělit **telefonicky** na tel. číslo: 728 469 580 (vedoucí poradny) nebo 725 966 655 (ředitelka hospice)

Všechny výše uvedené postupy pro podání stížnosti mohou být využity i anonymně. Bude-li stížnost anonymní, odpověď vyvěsíme na informační nástěnce umístěnou vedle dveří Poradny Mezi stromy.

c) Lhůta pro vyřízení stížností

Stížnosti jsou prošetřovány a vyřizovány ihned, maximální lhůta pro vyřízení stížností je 30 kalendářních dnů. Pokud ze závažných důvodů nemůže být stížnost vyřízena do 30 dnů, bude uživatel nebo jiný stěžovatel písemně informován o lhůtě, ve které se stížnost vyřídí. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti musí být vždy informován místopředseda spolku.

d) Vyřízení stížností

Stížnost prošetří příslušný vedoucí pracovník služby nebo ředitelka hospice a ve lhůtě do 30 kalendářních dnů stěžovateli písemně odpoví, a to buď předáním přímo do rukou stěžovatele nebo na adresu uvedenou na stížnosti. V případě ústní stížnosti, nebo pokud se písemná odpověď předává přímo do rukou stěžovatele, odpověď vysvětlí v rozhovoru.

e) Námitky proti vyřízení stížnosti

Pokud stěžovatel nebude spokojený s vyřízením stížnosti prostřednictvím vedoucí poradny, může se obrátit přímo na ředitelku hospice.

Vzhledem k tomu, že současná právní úprava nestanovuje kompetence jednotlivých orgánů, doporučujeme se dále v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb obrátit na Krajský úřad Kraje Vysočina, v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb na inspekce sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí, případně na Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsmana.

Kontakty:

Krajský úřad kraje Vysočina

Odbor sociálních věcí

Žižkova 57

587 33 Jihlava, tel.: 564 602 818, e-mail: posta@kr-vysocina.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

odbor sociálních služeb

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha 2, tel. 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888,

e-mail: podatelna@ochrance.cz

7. Ukončení poskytování služby

Délka spolupráce, resp. počet intervencí je dána konkrétní situací uživatele. Uživatel může spolupráci ukončit kdykoliv, a to i bez udání důvodu. Spolupráce také končí, pokud je splněna zakázka uživatele, či se na tom s pracovníkem Poradny dohodnou.

Ukončení poskytování služby ze strany Poradny je možné v případech, kdy jsou očekávání uživatele v rozporu s cíli Poradny Mezi stromy. Dále je to možné v případě, kdy uživatel opakovaně a bezdůvodně porušil dohodnutý vzájemný kontrakt anebo je jeho chování a jednání v rozporu s dobrými mravy či obecně závaznými právními normami.

Jako náš klient/naše klientka máte povinnost:

- ⊗ omluvit se v případě, že se nemůžete dostavit na sjednané sezení,
- ⊗ docházet do poradny ve způsobilém stavu (ne drogy, alkohol a agrese),
- ⊗ během konzultace/sezení respektovat pravidla poradny,
- ⊗ v případě nouzových a havarijních situací se řídit pokyny poradenského pracovníka.

Pracovníci poradny mají povinnost zachovávat mlčenlivost dle Etického kodexu a dalších interních předpisů, kterými se řídí.

Organizace má další vnitřní předpisy, ve kterých jsou výše uvedená pravidla rozpracována. Předpisy jsou možné k nahlédnutí u pracovníků poradny.