

Pravidla poskytované služby

Název služby	Poradna Mezi stromy
Název poskytovatele	Hospic Mezi stromy, z. s. Sídlo: U Rybníčku 4447, 580 01 Havlíčkův Brod IČO: 04273176 DIČ: CZ04273176 Statutární zástupce: PhDr. Ludmila Novotná, ředitelka hospice
Druh služby	Odborné sociální poradenství

1 PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

Klient má právo být předem informován/a o:

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

Klient má právo na anonymitu a ochranu osobních údajů.

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

Klient má právo vyjádřit svá přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí.

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

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

Klient má povinnost:

- omluvit se v případě, že se nemůže 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.

2 POPIS SLUŽBY

2.1 Sociální poradenství

Služby Poradny Mezi stromy jsou poskytovány v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Dle §37 tohoto zákona sociální poradenství zahrnuje:

- 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.

2.2 Poslání

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.

2.3 Cíle

- 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

2.4 Cílová skupina

Služby Poradny se zaměřují na několik cílových skupin, kterými jsou osoby v krizi, tedy lidé, kteří se ocitají v náročné životní situaci, dále nemocní lidé v paliativní péči a také pečující osoby.

Službu lze poskytovat bez omezení věku.

Konkrétní cílové skupiny:

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

2.5 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 klienta.

Odbornost zajištění odborné úrovně poskytované služby.

3 Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby, uzavření smlouvy

Zájemce o službu má možnost získat informace o službě dříve, než se rozhodne do služby vstoupit, a to:

na telefonním čísle +420 734 726 270 nebo +420 728 469 580, prostřednictvím e-mailové adresy poradna@hospicmezistromy.cz; při osobní návštěvě poradny nebo na webových stránkách <http://hospicmezistromy.cz/poradna-mezi-stromy/>.

Těmito způsoby může zájemce získat potřebné základní informace. Na konzultaci je třeba se objednat předem. Sociální pracovník a psychoterapeut zajišťují poradenství v rámci provozní doby poradny (v krizových situacích lze po domluvě zajistit konzultaci i mimo tyto hodiny). Sociální pracovník a psychoterapeut v průběhu jednání se zájemcem o službu poskytují veškeré dostupné informace o službě.

3.1 Žadatel o službu

Pokud se zájemce o službu na základě získaných informací rozhodne využívat službu odborného sociálního poradenství, sociální pracovník nebo psychoterapeut získává od žadatele informace o jeho potřebách, očekávání a cílech, a zjišťuje, zda žadatel patří do cílové skupiny klientů, jakou péči a podporu bude žadatel v rámci služby potřebovat a posuzuje, zda je služba schopna naplnit přání a potřeby žadatele v průběhu poskytování služby.

3.2 Uzavření smlouvy

V případě, že žadatel o službu chce službu za daných podmínek využít, spadá do cílové skupiny uživatelů a poradna je schopna poskytnout službu v požadovaném rozsahu, směřuje jednání s žadatelem o službu k dohodnutí všech podmínek a uzavření Smlouvy o poskytování služby (ústní nebo písemnou formou). Oprávněnou osobou pro jednání s žadatelem o službu je sociální pracovník a psychoterapeut.

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.

3.3 Popis služby

3.3.1 Naplnění základních činností ze zákona

Služba je poskytována v prostorách poradny nebo v domácím prostředí těm uživatelům, kteří nejčastěji ze zdravotních důvodů nemohou přijít do poradny. Dále v terénu v situaci, kdy je třeba uživatele doprovodit na úřady apod.

Služba je poskytována formou individuálních konzultací s nemocným, konzultací s rodinou nemocného, či rozhovorem s pozůstalými.

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství budou zajišťovány v rozsahu těchto úkonů stanovených zákonem:

- 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.

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

3.3.2 Údaje o časové a místní dostupnosti sociální služby

Poradna se nachází v okresním městě Havlíčkův Brod. Její poloha je v těsné blízkosti nemocnice a zároveň psychiatrické nemocnice, kde jsou dostupné zastávky MHD a dalších linkových autobusů.

AMBULANCE	SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	PSYCHOLOGICKÉ PORADENSTVÍ
pondělí	8.00 – 13.00	10.00 – 14.00
úterý	8.00 – 13.00	10.00 – 15.00
středa	8.00 – 13.00	10.00 – 15.00
čtvrtek	8.00 – 13.00	
pátek	8.00 – 13.00	

TERÉN	SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	PSYCHOLOGICKÉ PORADENSTVÍ
pondělí	13.00 – 15.00	
úterý	13.00 – 15.00	
středa	13.00 – 15.00	
čtvrtek	13.00 – 15.00	12.00 – 14.00
pátek	13.00 – 15.00	

3.3.3 Finanční spoluúčast uživatele na službě

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována bezplatně.

3.3.4 Způsob podávání a vyřizování stížností

Klienti jsou informováni o možnosti podávat stížnosti a připomínky již během prvního kontaktu. Každý uživatel poradny Mezi stromy má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Poradna Mezi stromy má závazná interní pravidla pro postup při řešení stížností a připomínek.

Uživatel se může vyjádřit například k:

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

Klient může také podávat podněty, námitky, připomínky, případně sdělit pochvalu. Stížností může 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 klienta, osoba blízká nebo jiná (dále jen klient). Stížnost může podat i pracovník služby.

3.3.4.1 Odpovědnost za vyřízení stížnosti

Za vyřízení stížnosti je odpovědná vedoucí poradny. V případě stížnosti na osobu vedoucí poradny vyřizuje stížnost ředitelka hospice PhDr. Ludmila Novotná. 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 uvedeny na webových stránkách spolku www.hospicmezistromy.cz.

3.3.4.2 Způsob podávání stížností

Stížnost může být podána: písemně, ústně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu nebo osobně. Všechny výše uvedené postupy pro podání stížnosti mohou být využity i anonymně.

3.3.4.3 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 klient nebo jiný stěžovatel písemně informován o lhůtě, ve které se stížnost vyřídí. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti musí být vždy informován ředitelkou hospice.

3.3.4.4 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 klienta, nebo na adresu uvedenou na stížnosti.

V případě ústní stížnosti, nebo pokud se písemná odpověď předává přímo do rukou klienta, odpověď vysvětlí v rozhovoru.

3.3.4.5 Námitky proti vyřízení stížnosti

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

3.3.4.6 Kontakty:

Krajský úřad kraje Vysočina
Odbor sociálních věcí
Žižkova 1882/57, 586 01 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

3.3.5 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, z. s. Dále je to možné v případě, kdy uživatel opakovaně a bezdůvodně porušil dohodnutý vzájemný kontrakt a/nebo je jeho chování a jednání v rozporu s dobrými mravy či obecně závaznými právními normami.

3.3.6 Další doplňující informace

Ambulantní i terénní poradenství je poskytováno pouze na základě předchozího objednání. V krizových situacích lze po domluvě konzultaci zajistit i mimo uvedený časový rozsah. Poradenství může být poskytováno i telefonicky.

4 Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

V současné chvíli Poradna Mezi stromy neposkytuje žádné fakultativní služby.

5 Materiální, technické a hygienické podmínky pro zabezpečení sociální služby

Služba je poskytována ambulantní formou v budově Hospice Mezi stromy v Havlíčkově Brodě. Poradna se nachází v přízemním a jedna kancelář také v 1. podlaží bezbariérové budovy Hospice Mezi stromy, která splňuje požadavky pro zajištění provozu zdravotnického zařízení, na adrese U Rybníčku 4447, 580 01 Havlíčkův Brod. Ambulanci tvoří dvě kanceláře, hovorňa a sociální zařízení. Každou kancelář využívá pro práci s klientem vždy jeden pracovník. Poradenství je poskytováno také pacientům Hospice přímo na pokojích. Prostory poradny jsou vybaveny psacími stoly, židlemi, skříněmi, křesly a stolkem pro návštěvy klientů. Pro pracovníky je k dispozici kuchyňský kout. V areálu hospice je k dispozici wifi připojení.

Poradenství je poskytováno také terénně na území města Havlíčkova Brodu a v dojezdu do 30 km. Terénní forma služby je realizována služebním automobilem, hromadnou dopravou nebo v rámci Havlíčkova Brodu pěšky. Služba se poskytuje v domácím prostředí nebo v jiném aktuálním místě pobytu klienta, pokud se nemůže dostavit do poradny. A dále také v situaci, kdy je třeba klienta např. doprovodit na úřady, poštu apod.

Poradenství může být poskytováno i telefonicky.