

Informace pro zájemce o službu

Zřizovatelem Sociální poradny Domáciho hospice Setkání je Domáci hospic Setkání, o.p.s. Sociální poradna poskytuje odborné sociální poradenství podle §37, odst. 1, písm. b), zákona č. 108/2006 o sociálních službách.

Poslání služby

Domáci hospic Setkání poskytuje sociální poradenství lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci. Specializovanou částí poradny je pomoc nevyléčitelně nemocným pacientům v poslední fázi života a jejich rodinám a blízkým, kteří se rozhodli o ně pečovat v domácím prostředí. Služba je poskytována ambulantně v kanceláři poradny nebo terénně v domácím prostředí klienta.

Cíl služby

Cílem služby je poskytnout informace o možnostech pomoci při doprovázení umírajícího blízkého v domácím prostředí až do smrti a pomoc při zajištění podmínek k péči v domácím prostředí (např. příspěvek na péči, kompenzační pomůcky, paliativní péče, duchovní a psychologická péče).

Principy poskytované služby

- ✓ Individuální přístup a anonymita – co největší přizpůsobení potřebám uživatele
- ✓ Diskrétnost – informace jsou dle zákona považovány za důvěrné
- ✓ Respektování svobodného rozhodnutí a volby uživatele a dodržování práv uživatele – služba je poskytována všem lidem bez ohledu na polickou příslušnost, rasu, pohlaví, přesvědčení, věk, orientaci, náboženství apod.
- ✓ Služba je poskytována bezplatně
- ✓ Poradna nepodporuje eutanázii (ukončení života na žádost nemocného)
- ✓ Kvalifikovanost pracovníků poradny
- ✓ Spolupráce s rodinnými příslušníky, dalšími odborníky, veřejností, veřejnou správou, samosprávou, studenty, dobrovolníky, dalšími organizacemi apod. Spolupráce je založena na principech partnerství.

Pravidla konzultace

Služba je poskytována formou konzultací v délce dle kapacity a možností pracovníků sociální poradny a dle potřeb zájemce či uživatele. Pracovník poradny může konzultaci podle potřeby zkrátit či při řešení složitějších problémů prodloužit. Konzultace mohou být jednorázové či opakované.

Do poradny je možné se předem objednat telefonicky, emailem nebo osobně. Zájemce může ve stanovené hodiny přijít do poradny i bez objednání, v případě obsazené denní kapacity (8 konzultací ambulantně, 8 konzultací v terénu) mu je nabídnut jiný termín konzultace.

Konzultační hodiny

<u>ambulantně v prostorách poradny:</u>	PO:	8.00 – 12.00
	ČT:	8.00 – 12.00
<u>terénně u klienta doma:</u>	PO – ČT:	8.00 – 16.00
		(v krizových situacích pro stávající klienty 16.00 – 8.00)
	PÁ:	8.00 – 12.00
		(v krizových situacích pro stávající klienty 12.00 – 8.00))

V případě potřeby je možnost domluvit si setkání v prostorách poradny i mimo stanovené hodiny.

Sociální poradna Domácího hospice Setkání poskytuje sociální služby na adrese:

Sociální poradna Domácího hospice Setkání

Javornická 1501

516 01 Rychnov nad Kněžnou

Telefon: 733 694 160, 733 694 162

E-mail: hospic.setkani@seznam.cz

Poradna je umístěna blízko centra města, ve 2. patře (3. podlaží) budovy, kde sídlí také další subjekty. Do prvního podlaží vede krátké schodiště, v prvním podlaží je k dispozici výtah. Číslo kanceláře: 304. Po domluvě je možné se až do kanceláře Sociální poradny dostat bezbariérově (bočním vchodem).

Uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby

V případě, že osobní cíl zájemce je poradna schopna splnit a zájemce souhlasí s navrhovaným řešením, je uzavřena ústní smlouva o poskytnutí sociální služby. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Tím se stává ze zájemce uživatel.

Dle § 91. Odst. 2 zák. č. 108/2006 Sb. obsahuje smlouva o poskytnutí sociální služby tyto náležitosti:

a) **Označení smluvních stran** – na jedné straně poskytovatelem služby je Sociální poradna Domácího hospice Setkání, Javornická 1501, 516 01 Rychnov nad Kněžnou, zastoupená sociálním pracovníkem, na straně druhé příjemcem služby, který může vystupovat anonymně.

b) **Druh sociální služby** – odborné sociální poradenství (§ 37 zák. č.108/2006 Sb.).

c) **Rozsah poskytování sociální služby** – služba je poskytována formou různě dlouhých konzultací dle potřeb klientů a možností pracovníků poradny, celkový rozsah je vždy individuální.

d) **Místo a čas poskytování služby** – Sociální poradna Domácího hospice Setkání, Javornická 1501, 516 01 Rychnov nad Kněžnou; čas poskytování – viz konzultační hodiny výše.

e) **Výše úhrady** – služba je poskytována bezplatně.

f) **Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb**

g) **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty** – ze strany uživatele kdykoliv bez udání důvodu s okamžitou platností, ze strany poskytovatele v případě slovního nebo fyzického napadání s okamžitou platností.

h) **Doba platnosti smlouvy** – smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Může být mimo důvody uvedené v čl. g) též ukončena na základě dohody obou smluvních stran.

Každý uživatel služby má právo nahlížet do osobní dokumentace, která je vedena v kartotéce v programu *Dobrý hospic*. Případně mu bude na požádání vytištěn individuální plán.

Odmítnutí zájemce o službu

Dle § 91, odst. 3, Zákona o sociálních službách č. 108/2006 sb. může poskytovatel odmítnout zájemce o sociální službu, pokud:

Písm. a) Neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb (např. zájemce žádá pobytovou službu).

Písm. b) Nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.

Písm. d) Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Sociální pracovníce vede evidenci zájemců, kterým nebylo vyhověno z důvodu nedostatečné kapacity. O této skutečnosti provede záznam do sešitu Evidence odmítnutých zájemců. V sešitu je uvedeno pořadové číslo, důvod odmítnutí, podpis pracovníka. Pokud zájemce s odmítnutím nesouhlasí, může si podat stížnost podle Informací pro zájemce o službu, které jsou umístěny v kanceláři poradny a na webových stránkách organizace.

Na žádost odmítnutého zájemce je vystaveno písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy (§ 91, odst. 7 zák. č. 108/2006 Sb.).

Pracovník poradny odmítnutému zájemci poskytne podporu pro vyhledání jiné služby, popřípadě mu předá kontakt na jiné zařízení, které může navštívit.

V případě naplnění denní kapacity poradny sociální pracovník nabídne zájemci jiný termín.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Stížnost je chápána jako výkon práva uživatele služby a je považována za příležitost ke zvýšení kvality služby.

Stížnost lze podat ústně, písemně, či alternativní formou (znakový jazyk)

Jak postupovat:

1. Ústní forma:

- možnost podání u ředitelky Domácího hospice Setkání, o.p.s.,
- u garantky a zároveň sociální pracovnice poradny,
- telefonicky na těchto číslech: 733 694 160, 733 694 162,
- na adrese: Javornická 1501, 516 01, Rychnov nad Kněžnou

2. Písemná forma

- uživatelům je na požádání k dispozici kniha přání a stížností,
- odesláním poštou na adresu Domácí hospice Setkání, o.p.s., Javornická 1501, 516 01, Rychnov n. Kn.
- e-mailem na adresu: hospic.setkani@sezam.cz

3. Alternativní forma

Prostřednictvím tlumočnicka do znakového jazyka, do cizího jazyka, apod., prostřednictvím důvěrné osoby uživatele služby, který není schopen verbální komunikace a důvěrná osoba může z jeho nonverbálních projevů rozpoznat pocity nelibosti z nějaké skutečnosti.

Shrnutí:

Kvalita služeb je kontrolována garantkou sociální poradny.

Uživatelům je na požádání k dispozici kniha přání a stížností.

Stížnosti je možno adresovat také písemnou formou na adresu sídla Domácího hospice Setkání, o.p.s. nebo ústní formou či telefonicky pracovníkům sociální poradny (kontakty výše).

K vyřizování stížností jsou oprávněni garantka sociální poradny a ředitelka Domácího hospice Setkání, o.p.s.

Připomínky nebo stížnosti jsou sledovány a vyhodnocovány a do 30 dnů je navrženo řešení problému. Pracovník oprávněný k vyřízení stížnosti prodiskutuje a sdělí závěrečné stanovisko, popřípadě konkrétní postupy a náhrady, které povedou ke změně nebo nápravě dané skutečnosti uvedené ve stížnosti osobě, která stížnost podala.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, má uživatel možnost obrátit se na nadřízený nebo nezávislý orgán, popř. v případě porušení právních předpisů na soud.

Pracovníci sociální poradny se chovají ke klientům tak, aby se případným nedorozuměním a konfliktům předcházelo. Během procesu doprovázení se vzájemná komunikace ladí tak, aby si uživatelé a pracovníci vzájemně co nejlépe porozuměli a vycházeli si vstříc s důrazem na respekt k potřebám uživatelů.

Zájemce/uživatel má možnost se obrátit např. na níže uvedené orgány:

Krajský úřad Královéhradeckého kraje:

Krajský úřad Královéhradeckého kraje vedoucí odboru sociálních věcí

Pivovarské náměstí 1245 Hradec Králové 500 03

tel.: 495 817 111

e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:

MPSV ČR, Na Poříčním právu 1

Praha 2, 128 01

tel.: 221 922 664

e-mail: posta@mpsv.cz

Český helsinský výbor:

Štefánikova 21

Praha 5, 150 00

tel.: 257 221 142

e-mail: podatelna@helcom.cz

Veřejný ochránce práv:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

Brno, 602 00

tel.: 542 542 111

e-mail: podatelna@ochance.cz

Okresní soud v Rychnově nad Kněžnou: (Občan ČR má možnost podle obecně právních předpisů obrátit se v případě porušení jeho práv na soud:)

Svatohavelská 93

516 19 Rychnov nad Kněžnou

tel.: 494 548 300

e-mail: podatelna@osoud.rkn.justice.cz

Pracovníci poradny dbají při přijímání a řešení stížností na bezpečný postup a ochranu uživatele, předcházejí tomu, aby se uživatel služby nedostal do nevýhodné situace, která by ho mohla z důvodu podání stížnosti ohrozit.