

## Popis realizace poskytování sociální služby

<i>Zřizovatel:</i>	MEDICA Třinec, z.ú.
<i>Adresa zřizovatele:</i>	Konská 63, 739 61 Třinec
<i>IČO:</i>	05115841
<i>Statutární zástupce :</i>	Ing. Andrea Szymeczek
<i>Služba poskytována od:</i>	1. 1. 2017
<i>Druh poskytované služby:</i>	<b>Odborné sociální poradenství</b>
<i>Název poskytované služby:</i>	<b>Sociální poradna a poradna pro pozůstalé MEDICA</b>
<i>Forma poskytování sociální služby:</i>	<b>Terénní sociální služba</b>
<i>Kapacita:</i>	10 osob

Ve spolupráci s mobilním hospicem MEDICA zdravotní péče, s.r.o. nabízí své služby **odborného sociálního poradenství** nevy léčitelně nemocným a jejich blízkým, kteří o ně doma pečují nebo pečovat chtějí.

### **Poslání služby**

Naším posláním je odborně a lidsky podporovat rodiny v každodenní náročné péči o své blízké, doprovázet je v nelehké době při umírání i po úmrtí, a to v jejich přirozeném domácím prostředí na třinecko - jablunkovsku.

### **Cíle služby**

Cílem je poskytnout odborné sociální poradenství lidem, kteří se ocitnou v nepříznivé situaci z důvodu blízkosti smrti, poskytnout poradenství pečujícím rodinám v oblasti ošetřování v domácím prostředí a pomoc pozůstalým při vyrovnávání se se ztrátou.

### **Činnosti vedoucí k dosažení cílů klientů**

- × sociální poradenství lidem, jež se mohou ocitnout v krizové situaci z důvodu blízkosti smrti.
- × podpora rodiny v péči o jejich blízkého, tak aby byla zachována jeho lidská důstojnost a bylo mu umožněno zemřít v domácím prostředí v kruhu svých blízkých.
- × informování klientů o dalších možnostech řešení jejich nepříznivé situace, informace o možnosti finanční podpory ze strany státu (příspěvek na péči apod.).
- × pomoc při zprostředkování psychologické, psychiatrické, duchovní péče a poskytnutí kontaktu na právní pomoc.
- × zprostředkování kontaktů a informací, související s kvalitní domácí zdravotní péčí.
- × Poskytování kontaktů pro poradenství v oblasti ošetřování v domácím prostředí.
- × pomoc pozůstalým při vyrovnávání se se ztrátou.
- × informování veřejnosti o možnostech mobilní hospicové péče.

### **Zásady poskytované služby**

- × pružnost (přizpůsobení pracovní doby dle potřeb klienta),
- × neomezená pracovní doba,

- × individuální přístup,
- × respektování důstojnosti a individuality – respektování vlastní vůle a rozhodnutí klienta,
- × otevřenost a spolupráce
- × empatie
- × diskrétnost
- × nestrannost a rovný přístup
- × odbornost
- × respektování vlastní vůle klientů
- × respektování navykklých způsobů života

### **Cílová skupina**

- × lidé žijící na třinecku - jablunkovsku
- × bez omezení věku
- × terminálně nemocný pacient, kterým již nezabírá kurativní léčba a přeje si zemřít v domácím prostředí

### **Místo poskytování**

Terénní služba je poskytována v přirozeném prostředí klienta.

Ambulantní služba – poradna – je poskytována na adrese Konská 197, Třinec.

### **Územní působnost**

Třinecko, Jablunkovsko a okolí

### **Dostupnost služby**

Ambulantní služba - poradna – středa 13:00-15:00 na adrese Konská 197, Třinec

Terénní služba – pracovní dny 8:00 -15:00 dle předchozí dohody se sociálním pracovníkem

### **Kapacita služby**

Kapacita služby se přizpůsobuje poptávce klientů a personálním změnám, vzhledem k personálnímu obsazení maximálně 2 klientům současně.

### **Základní činnosti poskytované klientům**

Podle §37 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů poskytujeme klientům tyto základní činnosti:

- Odborné sociální poradenství pro osoby v terminálním stádiu a jejich rodinné příslušníky

Součástí odborného poradenství je i půjčování zdravotnických přístrojů

### **Způsob vyjednávání se zájemcem o službu**

Zájemce o službu se může informovat:

- × u zdravotních sester mobilního hospice MEDICA zdravotní péče,s.r.o.
- × osobně v kanceláři (po telefonické dohodě),
- × e-mailem na [medica@seznam.cz](mailto:medica@seznam.cz)

Způsob vyjednávání se zájemcem o službu se řídí platnými pracovními postupy. Každý, kdo kontaktuje sociálního pracovníka, se stává zájemcem o poskytnutí sociální služby odborného sociálního poradenství. Sociální pracovník po vyslechnutí zájemce vyhodnotí, zda spadá do cílové skupiny a zda povaha jeho problému nebo situace odpovídá poslání, cílům a typu

**MEDICA Třinec, z.ú. -Konská 63, 73961 Třinec**  
[medica@seznam.cz](mailto:medica@seznam.cz); IČ 05115841

poskytovaných služeb. Jestliže zájemce spadá do cílové skupiny dle veřejného závazku organizace, pak se tento stává klientem.

Klient obdrží informativní leták, který informuje o čerpání služby.

### **Uzavření a ukončení smlouvy o poskytnutí**

Při poskytování odborného sociálního poradenství na základě ustanovení § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se v případě služby odborné sociální poradenství (§37) smlouva uzavírá a ukončuje v ústní podobě.

### **Individuální plánování (IP)**

Individuální plánování se řídí příslušnou metodikou.

Každý IP je vytvářen individuálně podle potřeb a možností klienta.

### **Způsob podávání stížnosti**

Klient nebo kterýkoliv občan jednající v zájmu klienta má právo podat podnět, připomínku nebo si v případě nespokojenosti stěžovat na kvalitu, způsob poskytování, postup nebo chování pracovníků i na další okolnosti související s výkonem služby, aniž by byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Stížnost lze podat ústně nebo písemně.

Ústně lze podat stížnost:

- × osobně na adrese sídla anebo telefonicky,

Písemně

- × elektronicky: [medica@seznam.cz](mailto:medica@seznam.cz)
- × dopisem viz. adresa organizace anebo vhozením stížnosti do poštovní schránky, která se nachází vpravo při vstupu do organizace,

Stížnost je po převzetí vyřizována písemně v co nejkratší možné době, maximální lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dní.

Pokud je předmětem stížnosti sociální pracovník nebo jiný pracovník organizace, stížnost vyřizuje ředitel organizace nebo předseda správní rady (v případě jeho nepřítomnosti jeden z členů správní rady), v případě stížnosti na ředitele organizace vyřizuje stížnost předseda správní rady.

Pokud je klient nespokojen s průběhem vyřizování své stížnosti nebo s jejím výsledkem, může se obrátit na:

- registrující orgán (Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Ostrava),
- Veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno),
- Český helsinský výbor (Štefánkova 216/21, 150 00 Praha).

V Třinci 5/3/2020

Zpracovala: Mgr. Libuše Koppová – sociální pracovník

Schválila: Ing. Andrea Szymeczek – ředitelka organizace