

DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY: odborné sociální poradenství (OSP)
NÁZEV A MÍSTO ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Sociální poradna pro pečující a pozůstalé MEDICA, MEDICA Třinec, Lesní 337, Třinec

POPIS REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

POSLÁNÍ A CÍLE SLUŽBY

Naším posláním je odborně a lidsky pomáhat rodinám a podporovat je v každodenní náročné péči o své blízké, doprovázet je v nelehké době dlouhodobé nemoci, při umírání i po úmrtí, a to v jejich přirozeném domácím prostředí.

Cíle služby

Cílem je poskytnout pomoc a podporu lidem, kteří se ocitnou v nepříznivé situaci z důvodu dlouhodobé nemoci anebo blízkosti smrti.

FORMA, MÍSTO, ČAS POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Terénní: Terénní služba je poskytována v přirozeném prostředí klienta.

Ambulantní: Lesní 337, Třinec

Provozní doba: pracovní dny pondělí – pátek v čase 7.00 – 15.00 hodin po předchozí telefonické domluvě.

KOMU JSOU SLUŽBY URČENY (CÍLOVÁ SKUPINA)

Dostupnost služby: území ORP Třinec, v obcích do 30 km od Třince, pouze na území ČR.

Věková struktura: od 18 let

Služba je určena pro osoby v krizi:

- s potřebou paliativní péče, kteří si přejí zůstat ve svém domácím prostředí,
- pro dlouhodobě nemocné,
- pro pečující, pozůstalé a další osoby s okolí umírajícího.

V jakým případech služby nemůžeme poskytnout:

- neposkytujeme sociální službu, o kterou zájemce žádá (zájemce o službu nespadá do okruhu osob, kterým je služba určena);
- nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí služeb;
- zájemci byla vypovězena v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouva o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností.



POSKYTOVANÉ ÚKONY

Dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §37, služba poskytuje tyto základní činnosti:

Služba poskytuje vždy základní sociální poradenství a dále:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. svépomocná skupina, setkání pozůstalých),
- b) sociálně terapeutické činnosti (např. psychoterapie)
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (poradenství ohledně úpravy domácnosti v případě pobytu osoby, duchovní podpora, nutriční poradenství a podobně)

Dále poskytujeme fakultativní činnost – půjčovna zdravotních přístrojů a pomůcek.

REALIZACE A PRŮBĚH SLUŽBY

Pracovníka služby je možno kontaktovat telefonicky, což je vykazováno jako kontakt. Při delším telefonickému hovoru nad 30 minut je tento hovor vykazován jako intervence.

Dochází k základnímu sociálnímu poradenství a vyhodnocení, zda osoba patří do okruhu oprávněných osob a zda povaha jeho problému nebo situace odpovídá poslání, cílům a typu poskytovaných služeb.

Jednání se zájemcem může mít 2 fáze:

1. prvotní kontakt se zájemcem o službu,
2. sociální šetření v domácnosti zájemce nebo na adrese zařízení.

Jednání se může účastnit potenciální uživatel, pečující osoba - zpravidla objednatel služby (osoba blízká, opatrovník, zmocněnec), a dále ze strany služby pověřená osoba k jednání se zájemcem o službu (vedoucí sociálních služeb/sociální pracovník, vedoucí služby/sociální pracovník nebo sociální pracovník)

Sociální šetření zahrnuje:

- informování zájemce o službě,
- základní sociální poradenství,
- zjišťování potřeb a přání zájemce,
- vyplnění údajů ve formulářích *Záznam ze sociálního šetření*
- seznámení a podpis *Informací o zpracování osobních údajů pro účely poskytování sociálních služeb, resp. Informací o zpracování osobních údajů pro účely jednání se zájemcem o službu OSP.*
- Zjištění potřeby a přání jsou *podkladem pro plánování poskytnutí služby* u potenciálního uživatele a stanovují míru a způsob podpory během poskytování služby, včetně sjednání dílčích činností;

Výsledkem sociálního šetření může být:

- uzavření *Smlouvy o poskytování sociální služby*, pokud požadavky zájemce a možnosti služby jsou v souladu;
- odmítnutí uzavření *Smlouvy*:
 - *je možné ze strany poskytovatele z výše uvedených zákonných důvodů.*
 - *odmítnutí uzavření Smlouvy je možné ze strany zájemce kdykoliv.*

Ukončení smlouvy

- Úmrtím opečovávané osoby
- Uplynutím lhůty stanovené ve smlouvě
- Vypovězením ze strany klienta
- Při poskytování odborného sociálního poradenství se smlouva uzavírá a ukončuje také v ústní podobě.
- Pro fakultativní službu Půjčovny zdravotních pomůcek a přístrojů je Smlouva o výpůjčce/ smlouva o nájmu uzavírána vždy písemně.

ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Náměty, připomínky nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství mohou podat zájemci o službu, uživatelé služby nebo ostatní osoby.

- Služba má stanovena vnitřní pravidla, kterými se řídí vyřizování stížností.
- Stížnost lze podat ústně nebo písemně na výše uvedených kontaktech.
- Stížnost lze podat rovněž anonymně.
- Standardně bývají stížnosti řešeny v co nejkratší lhůtě, standardně do 30 dnů a to adekvátně způsobu podání.

SAZEBNÍK ÚKONŮ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována bez úhrady.

Fakultativní služba Půjčovny zdravotních přístrojů a pomůcek se řídí aktuálním ceníkem na webových stránkách <https://www.medica3nec.cz>.