

Pravidla služby

Příloha Smlouvy o poskytnutí sociální služby

dále jen „Smlouva“

Odborné sociální poradenství - Sociální poradna pro pečující a pozůstalé MEDICA

dále jen „Služba“

platnost od 1.4.2025

ORGANIZACE:

MEDICA Třinec, z.ú., Kanská 63, 73961 Třinec
IČ: 05115841, Zapsána: Krajský soud v Ostravě, odd. vložka: U 168

POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:

Lesní 337, 739 61 Třinec

STATUTÁRNÍ ORGÁN:

Email:

Tel.:

Ing. Andrea Szymeczek, ředitelka

Andrea.szymeczek@medica3nec.cz

602 617 321

VEDOUcí SLUŽBY PORADNY:

Email:

Tel.:

Soňa Ruszová, DiS, vedoucí sociální služby/sociální pracovník

Poradna@medica3nec.cz

734 802 020

POSLÁNÍ 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.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI SLUŽBY

1. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- ulehčením tohoto kontaktu zprostředkováním zapůjčení zdravotnických pomůcek v rámci fakultativní služby (např. vozík pro osobu blízkou),
- získáním prostoru pro odpočinek zprostředkování terénních služeb (např. odlehčovací služby), pobytových a dalších služeb (zajištění dovozu obědů, denního stacionáře, atd.),
- zprostředkováním duchovní podpory.

2. Sociálně terapeutické činnosti:

- poskytnutím odborné pomoci a podpory vlastními specialisty (nutričního terapeuta, psychoterapeuta a poradce pro pozůstalé) dle potřeb klienta i v jeho přirozeném prostředí.

3. Pomoc a podpora při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí zejména v těchto oblastech:

- pomoc v orientaci v sociálních systémech (informace k sociálnímu zabezpečení, nemocenskému pojištění a jiné),
- poradenství v oblasti sociálně právní (vyřizování sociálních dávek a příspěvků),
- pomoc s vyplňováním tiskopisů,

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (navazování a udržování rodinných, partnerských a jiných společenských vztahů),
- poradenství v oblasti doplňujících služeb (mobilní specializovaná paliativní péče, domácí zdravotní péče, zdravotnická zařízení, apod.),
- pomoc a podpora v usnadnění komunikace s osobou se specifickými potřebami (speciální pedagog).

4. Činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

V rámci fakultativní služby **Půjčovny zdravotních přístrojů a pomůcek** doplňujeme možnosti služby Poradny o zapůjčení zdravotních přístrojů a pomůcek (např. polohovací postel, antidekubitní matrace, oxygenerátor, odsávačka, repose matrace atd.) jako další způsob usnadnění péče o osobu blízkou.

Fakultativní služba je poskytována za úhradu.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- **Bezplatnost**
- **Respekt a nestrannost**
- **Důvěrnost a bezpečí**
- **Podpora aktivního přístupu klienta**
- **Odbornost**

KOMU JE SLUŽBA URČENA

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 z okolí umírajícího.

V jakém případě 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 téže sociální služby z důvodu porušování povinností.

FORMY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Ambulantně

- v prostorách MEDICA Třinec, Lesní 337, Třinec
- v pracovní dny 7:00-15:00 po předchozí telefonické domluvě.

Terénně

- v pracovní dny 7:00 - 15:00.

Místo a čas poskytování sociální služby je dojednáno při jednání se zájemcem o poskytnutí služby a upřesněno ve Smlouvě o poskytování služby, popř. v Individuálním plánu.

Součástí služby Poradny je **fakultativní služba Půjčovna zdravotních přístrojů a pomůcek**

- v prostorách MEDICA Třinec, Lesní 337, Třinec
- v pracovní dny 7:00-15:00 po předchozí telefonické domluvě.

Služba je poskytována za úplatu dle platné ceníku uveřejněného na webových stránkách.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU – většinou telefonicky

- Poskytnutí základního sociálního poradenství (představení o jakou službu se jedná, komu ji lze poskytnout včetně fakultativní služby), dále pak pověřený pracovník předává kontakty na dostupné veřejné služby v regionu, odkazy na městské nebo obecní úřady dle potřeby.
- Sociální pracovník pověřený jednáním se zájemcem rozhovorem prověří nepříznivou sociální situaci zájemce a jeho potřeby. Za nepříznivou sociální situaci je považována krize z důvodu potřeby paliativní péče, při čemž osoba chce dále zůstat v domácím prostředí. Dále pak krize z důvodu dlouhodobé nemoci a krize z důvodu dlouhodobé péče nebo stavu pozůstalého či další osoby z okolí umírajícího.
- Sociální pracovník si domluví další jednání (telefonicky nebo osobní schůzka), kde vyplní Záznam z jednání, ve které je předjednáno i cíl spolupráce.
- Zájemce je informován o možnosti čerpat službu **anonymně**.

ZÁJEMCE O SLUŽBU LZE ODMÍTNOUT POUZE V TĚCHTO PŘÍPADECH:

- I. poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
 - a) Jestliže zájemce o službu žádá jinou službu než odborné sociální poradenství.
 - b) Nebo když je zájemce o službu mladší 18-ti let.
 - c) Nebo když zájemce o službu není pečujícím, pozůstalým či další osobou z okolí umírajícího.
 - d) Nebo když není zájemce o službu v krizi z důvodů potřeby paliativní péče a přáním zůstat ve svém domácím prostředí či z důvodu vyčerpání z dlouhodobé nemoci.
- II. nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
 - a) Kapacita této služby je vymezená aktuální kapacitou 1.
- III. 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.

UZAVÍRÁNÍ A UKONČOVÁNÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Formulář Smlouvy je k dispozici již při jednání se zájemcem o službu.
- Smlouva může být uzavírána i **ústní**.
- Smlouva obsahuje základní identifikační údaje o poskytovateli a o klientovi, dále druh poskytované služby, formu a rozsah, včetně místa a času, způsob vyúčtování a úhrady (v případě fakultativní služby), výpovědní důvody a lhůty, dobu platnosti a závěrečná ustanovení, datum a podpis obou stran.
- Přílohou Smlouvy je ceník fakultativní služby, pokud je sjednána.
- **Ukončení Smlouvy:**
 - a) Ze strany klienta bez udání důvodů, přičemž stačí telefonické oznámení.

- b) Nedodržuje-li klient Pravidla poskytování služby stanovená poskytovatelem nebo porušuje-li Smlouvu v dalších ustanoveních. Jedná se zejména o tyto situace:
- a. Klient neplatí úhrady vystavených faktur za fakultativní službu, zpravidla déle než 60 dní, výpovědní lhůta pak činí 14 dnů
 - b. Klient se opakovaně chová k pracovníkům nepřijatelným způsobem (fyzické napadení, vyhrožování, sexuální obtěžování), výpovědní lhůta činí 1 den
 - c. Jestliže poskytovatel má velmi vážné provozní důvody, které vedou k ukončení poskytování služeb (nedostatek finančních prostředků, nevyhovující stav budovy apod.).

POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Služba je poskytována v souladu s Individuálním plánem klienta.
- Za počátek Individuálního plánu tedy považujeme cíl spolupráce sjednaný v procesu jednání se zájemcem o službu.
- Dále spolupracuje klíčový pracovník s klientem na naplňování osobního cíle klienta, podle dohody, s čím potřebuje pomoci a kdo to zajistí.
- U činností, které vykonávají odborní pracovníci (Psychoterapeut, Nutriční terapeut, Pastor, Poradce pro pozůstalé,...) nejsou obsahy jednotlivých schůzek nijak evidovány ani sdíleny mezi pracovníky.
- Individuální plán je hodnocen nejdříve po 14.ti dnech, což považujeme za adaptační období, kdy je ověřeno, zda nastavený průběh spolupráce vyhovuje oběma stranám, dále pak po 3 měsících, kdy dojde k hodnocení, zda je naplňován cíl klienta.
- Před ukončením Smlouvy, obvykle po 6. měsících dojde k závěrečnému hodnocení, pokud není cíl klienta naplněn, nebo se objevila další jeho potřeba, kterou lze poskytováním služby naplnit, může být smlouva prodloužena dodatkem, v opačném případě je ukončena.

PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Každá osoba má právo podat stížnosti, podnět, připomínku (dále „náměty“) na kvalitu a způsob poskytování sociální služby Poradny a to:

- Písemně:

- a) na adrese sídla organizace nebo provozovny Poradny,
- b) prostřednictvím „Schránky námětů“, která je umístěna u bočního vchodu v místě provozovny Poradny (Lesní 337, Třinec),
- c) emailem: poradna@medica3nec.cz

- ústně:

- a) telefonicky: 703 148 042
- b) u všech pracovníků organizace

Za **stížnost** považujeme vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby (např. na pracovníka služby, na jeho přístup, na jeho nevhodné chování, jednání atd.)

Za **připomínku** považujeme kritické upozornění na nějaký nedostatek v poskytování služby (např. služba nemá dostatečné označení na budově).

Za **podnět** považujeme nový nápad, doporučení na zkvalitnění služby (např. návrh změny, nového řešení).

Náměty jsou po převzetí vyřizovány písemně v co nejkratší možné době, maximální lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dní a to písemně na adresu stěžovatele (podle způsobu podání i na email).

Námět lze podat i anonymně. Odpověď na anonymní námět bude zveřejněná na webových stránkách organizace.

V případě nespokojenosti s vyřízením námětu se může osoba 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).

PŘEDCHÁZENÍ SITUACÍM, KDY BY MOHLO DOJÍT K PORUŠENÍ ZÁKLADNÍCH LIDSKÝCH PRÁV

Pro předcházení situacím, kdy v souvislosti s poskytováním sociální služby odborného sociálního poradenství může dojít k porušování lidských práv a svobod, má služba Sociální poradna pro pečující a pozůstalé definovaná tato pravidla: respektování vůle klienta: Podporujeme klienty v rozhodování o své situaci.

- Individuální přístup: s každým klientem jednáme individuálně.
- Ochrana soukromí: Možnost volby místa setkání, přítomnost důvěryhodné osoby, anonymní služba na požádání.
- Bezpečné ukládání dat: Dokumentace je bezpečně uložena a chráněna. v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a GDPR.
- Stížnosti: Možnost podávání stížností, které jsou důkladně prošetřeny.
- Kvalifikovaní pracovníci: Pracovníci splňují kvalifikační kritéria a pravidelně se vzdělávají.
- Řešení porušení práv: Případy porušení práv klientů jsou řešeny adekvátními opatřeními..
- Důstojné podmínky: Služba je poskytována v přiměřených podmínkách.
- Nouzové situace: Jsou definovány postupy pro řešení nouzových a havarijních situací.
- Kontrola kvality: Pravidelná kontrola a hodnocení způsobu poskytování služby.

PRÁVA KLIENTA, NA JEJICH DODRŽOVÁNÍ JE BRÁN ZVLÁŠTNÍ ZŘETEL

- Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí
- Osobní svoboda
- Zachování lidské důstojnosti, osobní čest
- Ochrana před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života
- Ochrana před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě
- Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí
- Listovní tajemství, tajemství jiných písemností a záznamů, tajemství zpráv podávaných telefonem
- Svoboda pohybu a pobytu
- Svoboda myšlení, svědomí a náboženského
- Svoboda projevu a právo na informace
- Právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou svých zástupců
- Příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině nesmí být nikomu na újmu

OBLASTI MOŽNÉHO STŘETU ZÁJMŮ A ŘEŠENÍ

1. Pracovník je v rodinném vztahu se zájemcem o službu, s klientem nebo pečující osobou
 - změna pracovníka
2. Služba má být poskytována osobně zaangažované u poskytovatele dotace organizaci nebo daru
 - osoba i pracovníci budou znovu poučeni o zásadách poskytování sociální služby
 - vedoucí pracovník dohlíží na zachování rovného přístupu

PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

1. Dary je oprávněn přijmout pouze statutární orgán na základě darovací smlouvy. V případě, že dar chce poskytnout osoba přímo pracovníkovi tento odkáže potencionálního dárce na ředitelku organizace a předá na ni kontakt, popřípadě zprostředkuje setkání.
2. Za dary považujeme:
 - pomůcky-hmotné dary např. postel, statutární orgán rozhoduje o potřebnosti pomůcky, respektive o jejím využití. Pokud pomůcku shledá za nevyužitelnou, dar odmítne,
 - jiné hmotné dary ve službě nepřijímáme,
 - finanční dary-lze přijímat hotovost, částku zaslanou převodem, popřípadě s využitím dárcovských elektronických systémů (automatické vystavování potvrzení o daru).
 - pracovník není oprávněn přijmout finanční dar v jakékoli výši.
3. Získané dary jsou vždy využity v souladu s posláním služby.
4. O všech přijatých darech informujeme otevřeně, pravdivě a úplně.
5. Přijaté dary využíváme účelně, hospodárně a v souladu s platnou legislativou.
6. Využíváme nástroje transparentnosti, především zveřejňujeme stanovy (statut, zřizovací listinu), výroční zprávu, finanční závěrku, případně audit hospodaření atp.
7. Za dar vždy poděkujeme a ručíme za to, že se získanými údaji o dárcích bude nakládáno diskrétně a bezpečně v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679.
8. V době, kdy je poskytována sociální služba, popř. jiná služba organizace je přijímání darů nepřijatelné.
9. V době truchlení, k případným nabídkám finanční podpory rodiny bývalých klientů či pacientů organizace přistupujeme s nejvyšší citlivostí.

Tato Pravidla jsou závazná pro všechny klienty služby **Odborného sociálního poradenství - Sociální poradna pro pečující a pozůstalé MEDICA.**

Zpracovala: Bc. Lucie Sikorová, DiS., vedoucí sociálních služeb/sociální pracovník

Schválila: Ing. Andrea Szymeczek, ředitelka

Platnost od: 1.4.2025