



**Druh sociální služby:** Odborné sociální poradenství  
(§37 zákona č.108/2006 Sb., o soc. službách)

**Název:** Poradna paliativní a hospicové péče

### POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

#### Poslání:

Posláním služby je prostřednictvím poskytování odborného sociálního poradenství pomoc osobám v krizové situaci (nemocným v terminálním stadiu onkologického onemocnění, jejich rodinám, pozůstalým a lidem pečujícím v domácím prostředí o nevléčitelně nemocné) řešit svoji nepříznivou sociální situaci.

#### Cíl:

- Podpora nemocného a jeho blízkých pečujících osob.
- Pomoc se zajištěním potřebných podmínek k péči o umírající v domácím prostředí (např. návazné služby, sociální příspěvky, kompenzační pomůcky, domácí paliativní péče, duchovní péče) a umožnit tak uživatelům služby, aby mohli zůstat ve svém přirozeném sociálním prostředí až do smrti.
- Zmírnit nepříznivý dopad onemocnění na celou rodinu. Podporovat zachování rodinných vazeb.

#### Cílová skupina:

- Osoby nevléčitelně nemocné.
- Osoby pečující, příbuzní a blízcí nevléčitelně nemocného v období jeho nemoci, umírání, smrti a v období zármutku.
- Osoby, které zvažují péči o nevléčitelně nemocného.
- Osoby od 18 let výše.

Služba je poskytována v přirozeném sociálním prostředí uživatele do vzdálenosti 20 km od sídla služby (terénní forma).

#### Principy:

Zařízení vychází při poskytování sociálních služeb z křesťanských zásad a etických norem, z myšlenky pochopení jedinečnosti každého člověka a z úcty k jeho osobnosti.

- 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.



### Základní činnosti služby:

Služba je poskytována podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a podle něho poskytuje:

a) základní sociální poradenství

**b) odborné sociální poradenství:**

1) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

Zprostředkování navazujících služeb (např. zprostředkování služby zdravotní domácí péče, pečovatelské služby, lůžkového zařízení s paliativní péčí, půjčovnou pomůcek, pomoc při zařizování na městském úřadu, úřadu práce, OSSZ, u notáře apod.)

2) Sociálně terapeutické činnosti:

Poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech (sociální pojištění, dávky SSP, sociální služby, dávky hmotné nouze apod.), v oblastech práva (orientace v zákonech – např. občanské, pracovní), v oblastech psychologie (psychosociální podpora pro dlouhodobě pečující, psychohygienu, relaxace) a v oblasti vzdělávání (edukace v oblasti péče o nevyléčitelně nemocné)

3) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

a) *Pomoc při vyřizování běžných záležitostí* – vyplnění formulářů, složenek, vyřizování telefonátů, mailů za přítomnosti klienta a s jeho souhlasem

b) *Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím*  
mapování klientovy rodinné situace, pokud to řešení případu vyžaduje, zjišťovat, zda mu může pomoci někdo z okolí.

### JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

- Sociální práce probíhá formou komunikace, nejčastěji osobně a ústně ve vlastním sociálním prostředí klienta. Je možné využít i konzultace - rozhovor po telefonu.
- Při prvním kontaktu a zjištění situace klienta, informují pracovníci o možnostech služby poradny a pomoci, případně sjednají schůzku, na které mohou být přítomny další osoby, je-li to pro obě strany vhodné (rodinní příslušníci, blízké osoby, psycholog apod.).
- V případě potřeby pracovníci poradny komunikují s klienty i písemně (dopis či e-mail) a telefonicky.
- Pokud jsou splněny podmínky sociální služby (cílová skupina) a poradna je schopna poskytnout nebo zprostředkovat pomoc, je uzavřena ústní smlouva o poskytování sociální služby na dobu neurčitou.
- Na přání uživatele je i možnost uzavřít smlouvu písemně.

### PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

Každý uživatel obdrží informace o postupu pro podávání a vyřizování stížností.

Uživatel má možnost využít podání podnětu či stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby písemně nebo ústně, buď do Schránky podnětů a stížností, nebo předáním pracovníkovi poradny. Dále může uživatel hovořit se statutárním zástupcem organizace panem ředitelem, popřípadě jej kontaktovat telefonicky na tel. 491 433 499 nebo vyjádřit svůj podnět nebo stížnost řediteli Diecézní charity v Hradci Králové na tel. 495 063 135. Klient se může obrátit také na kancelář veřejného ochránce práv – JUDr. Stanislav Křeček., Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.



Osoba podávající stížnost může zůstat v anonymitě, odpověď je v tomto případě vyvěšena na nástěnce ve vstupních prostorách CHPS.

Doba určená k vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne jejího doručení.

### NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI A CITLIVÝMI ÚDAJI

Veškeré osobní a citlivé údaje, které poskytují uživatelé pracovníkům, jsou chráněny proti zneužití. Pracovníci postupují v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „Obecné nařízení o ochraně osobních údajů - GDPR“).

### DALŠÍ ÚDAJE

Forma poskytované služby: terénní

Časový rozsah poskytované služby: po-pá 9,00 - 15,00 po předchozí domluvě

Ve výjimečných případech lze po předchozí domluvě i mimo stanovené hodiny v době od 15:00-22:00.

Místo poskytování služby:

Terénní forma služby je poskytována v přirozeném prostředí uživatelů služby ve vzdálenosti cca 20 km od Náchoda.

Okamžitá kapacita poskytované služby: 1 intervence

Kontakt na pracovníka poradny: 491 424 166

Odborná poradna je střediskem Oblastní charity Náchod

**Právní forma:** evidovaná právnická osoba, IČO: 46524282

**Statutární zástupce:** Mgr. Ing. Marek Špelda Ph.D., tel.: 491 433 499

**Adresa OCHN:** Mlýnská 189, 547 01 Náchod

**e-mail:** [charita@nach.hk.caritas.cz](mailto:charita@nach.hk.caritas.cz) [www.nachod.charita.cz](http://www.nachod.charita.cz)

**Vedoucí sociální služby:** Marie Malinová

**Sociální pracovník:** Ing. Bc. Jana Ungrová