



ID: 600/ZK/2026/41

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

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

Název služby: Poradna paliativní a hospicové péče

Forma poskytování: terénní

a) Okruh osob, kterým je sociální služba určena

Cílová skupina: • **osoby s chronickým onemocněním** (Terminálně nemocní pacienti v období nemoci a umírání. Jde o osoby z Náchoda a okolí 20 km.)

• **osoby v krizi** (Příbuzní a blízcí nemocných a umírajících pacientů v období jejich nemoci, umírání, smrti a období zármutku. Jde o osoby z Náchoda a okolí 20 km.)

• **pečující osoby** (Osoby z Náchoda a okolí 20 km.)

Věková struktura cílové skupiny: osoby od 18 let

b) Nepříznivé sociální situace, kterou sociální služba řeší

Poradna paliativní a hospicové péče se zaměřuje na podporu osob, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci v souvislosti s vážným, chronickým nebo nevléčitelným onemocněním, s ohrožením života nebo s blížícím se koncem života jejich samých či osoby blízké. Tato situace je často spojena s výraznou psychosociální zátěží, nejistotou, ztrátou soběstačnosti, změnou rodinných a sociálních rolí, sociální izolací, finančními obtížemi a nedostatkem informací o dostupné pomoci.

Služba reaguje rovněž na nepříznivou situaci pozůstalých, kteří se vyrovnávají se ztrátou blízké osoby, a kteří mohou čelit sociálním, právním a existenčním dopadům úmrtí. Podpora směřuje k orientaci v systému sociálního a zdravotního zabezpečení, k posílení schopnosti zvládat náročnou životní situaci a k zachování důstojnosti, autonomie a kvality života klientů i jejich blízkých.

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 jejich nepříznivou sociální situaci.

Cílem služby je 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.

Principy fungování 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.

c) Způsob zajišťování úkonů jednotlivých základních činností sociální služby, který odpovídá okruhu osob, kterému je služba určena

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

a) Základní sociální poradenství

1. Poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby
2. Poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče
3. Poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě
4. Poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu

Služba poskytuje klientům zprostředkování potřebných základních informací ze sociální oblasti přispívajících k řešení jejich nepříznivé sociální situace, k možnosti výběru sociální služby a jiných forem pomoci, používání vhodných veřejně dostupných zdrojů informací jim i členům jejich rodiny.

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 nevléčitelně nemocné).

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

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí - vyplnění formulářů, složenek, vyřizování telefonátů, mailů za přítomnosti klienta a s jeho souhlasem. 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.

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

Vysvětlení a ukázání doporučených postupů, jak pečovat o nemocnou osobu a poskytnutí metodické podpory pečujícím v této oblasti.

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI**a) Zapůjčování odborné literatury**

Fakultativní úkony jsou nepovinné (doplňkové) činnosti, které poskytovatel nabízí klientům za předpokladu, že to umožňuje provoz organizace. Tyto úkony nelze zvolit samostatně, jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon).

d) Koordinace poskytování sociální a zdravotní péče při poskytování sociálně-zdravotních služeb

Není pro tuto službu relevantní.

e) Materiálně a technické podmínky odpovídajících druhu a formě poskytované sociální služby, její kapacitě, okruhu osob, pro které je určena, a časovému rozsahu

- **místo poskytování:** Poradna paliativní a hospicové péče, Dobenínská 1994, 547 01 Náchod
- **prostory a vybavení:** Jedná se o terénní službu poskytovanou v bydlišti klientů. Pracovníci služby využívají administrativní zázemí na výše uvedené adrese, které je vhodně technicky vybavené.
- **časový rozsah:** Služba je poskytována celoročně v pracovních dnech od 9:00 do 15:00 hod. po předchozí domluvě. Ve výjimečných případech po předchozí domluvě i mimo stanovené hodiny v době od 15:00 do 22:00 hod.
- **personální zajištění:** kvalifikovaní pracovníci
- **webové stránky:** www.nachod.charita.cz
- **e-mail:** charita@nach.hk.caritas.cz
- **vedoucí služby kontakt:** 603 831 064
- **právní forma:** provozovatelem Poradny paliativní a hospicové péče je Oblastní charita Náchod, evidovaná právnická osoba, IČO: 46524282
 - statutární zástupce: Mgr. Ing. Marek Špelda, Ph.D.
Linda Nováková
 - adresa Oblastní charity Náchod: Mlýnská 189,
547 01 Náchod

f) Další skutečnosti významné pro poskytování sociální služby

Jednání se zájemcem o službu a uzavření smlouvy

Zájemce se může obrátit na poskytovatele přímo nebo prostřednictvím svých blízkých:

- telefonicky na čísle: **603 831 064**
- elektronickou formou na emailu: **charita@nach.hk.caritas.cz**
- písemnou formou na adrese: Poradna paliativní a hospicové péče, Dobenínská 1994, 547 01 Náchod
- osobní návštěvou v kanceláři Poradny paliativní a hospicové péče, Dobenínská 1994, 547 01 Náchod

Uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

Sociální šetření provádí sociální pracovník příp. s dalším pracovníkem. Ten, kdo jedná za službu, je povinen se na požádání zájemce prokázat platným průkazem pracovníka Oblastní charity Náchod, který je platný pouze ve spojení s občanským průkazem. Na straně druhé se jednání vždy zájemce o službu (pokud za něho jedná v jeho přítomnosti opatrovník, v případě, že zájemce je omezen v některých právních úkonech, je třeba toto doložit soudním rozhodnutím), případně s ním i jemu blízká osoba. Pokud zájemce o službu vyžaduje specifický přístup (zrakové, sluchové či mentální postižení) jsou mu předány základní informace ve zvukové formě, Braillově písmu nebo písemné formě psané velkým písmem.

Poté následuje případné sepsání Smlouvy o poskytování služby a je vytvořen Individuální plán. Pokud zájemce o službu potřebuje čas na promyšlení, či chce informace, které mu byly při jednání sděleny probrat např. s členy své rodiny, je s ním dohodnut další termín schůzky k sepsání Smlouvy. Smlouva je sepsána ve 2 originálech (jeden obdrží služba a druhý klient). Klientovi je věnován dostatek času na přečtení a porozumění Smlouvě a k následnému podpisu.

Důvody odmítnutí zájemce

Služba může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
- 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.

Úhrada za poskytování sociální služby

Základní i fakultativní činnosti jsou poskytovány zdarma.

Podávání podnětů a stížností

V případě nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby lze podat písemnou nebo ústní stížnost jakémukoliv pracovníkovi Poradny paliativní a hospicové péče vhodit ji do schránky přání a připomínek umístěnou v přízemí budovy, kde služba sídlí, nebo ji předat

přímo vedoucí zařízení. V případě nespokojenosti s jejím řešením se lze obrátit písemně nebo osobně ke statutárnímu zástupci - řediteli organizace, 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 658/39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.

Pokud se klient obrátí na vedoucí služby, ta vždy na daný podnět či stížnost odpoví písemnou formou a dokument je předán klientovi k podpisu. Osoba podávající stížnost může zůstat v anonymitě, odpověď je v tomto případě vyvěšena na nástěnce služby.

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

Nakládání s osobními a citlivými údaji

Cílem služby je poskytování bezpečné, odborné a kvalitní péče. Z tohoto důvodu pracovníci služby shromažďují a zpracovávají základní osobní údaje o klientech, které jsou nezbytně nutné pro poskytování služby a to v písemné a elektronické podobě.

Osobní údaje jsou uloženy v osobní kartě klienta. Do osobní karty nesmí nahlížet jiná osoba než pověřený zaměstnanec služby nebo klient, kterému dokumentace náleží. Toto nařízení se vztahuje i na rodinné příslušníky, pokud klient neurčí jinak.

Osobním údajem je jakýkoliv údaj týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit jeho identitu. Jméno, příjmení, datum narození, adresu trvalého bydliště a rodinný stav jsou sociálním pracovníkem (vedoucí služby) ověřovány z občanského průkazu, případně jiného oficiálního dokladu (rodný list, cestovní pas apod.).

Citlivým údajem je osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách či hnutích nebo odborových či zaměstnaneckých organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životě.

Osobní karty klientů jsou uloženy u vedoucí služby a přístup k nim mají pouze sociální pracovník, vedoucí služby a pověřený zaměstnanec služby. Klient má právo nahlédnout do své dokumentace.

Už při jednání se zájemcem o službu obdrží zájemce dokument Informovaný souhlas se shromažďováním a zpracováním osobních údajů a údajů zvláštních kategorií.

Zpracování osobních údajů se řídí dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“).

Pracovníci služby, kteří pracují s osobními údaji klientů, jsou vázáni mlčenlivostí a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními údaji. Tato mlčenlivost se vztahuje i na dobu po ukončení pracovního poměru. Porušení této mlčenlivosti je považováno za hrubé porušení pracovní kázně.

Důvody ukončení poskytování sociální služby

1. Klient je oprávněn vypovědět smlouvu bez uvedení důvodů. Musí tak učinit písemnou formou.

2. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze v případě, že klient hrubě porušuje povinnosti ze smlouvy vyplývající. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména:
- nevyžívá-li klient službu opakovaně déle než 2 měsíce (nevztahuje se na hospitalizace, léčebné pobyty apod. - výjimku uděluje vedoucí služby);
 - ze strany klienta dochází opakovaně k méně závažnému porušování pravidel smlouvy, na která byl poskytovatelem písemně upozorněn a vyzván k nápravě v období posledních 3 měsíců;
 - jestliže klient poruší pravidla obsažená ve smlouvě a chová se opakovaně způsobem, kdy jsou hrubě porušována lidská a občanská práva, oprávněné zájmy a důstojnost pracovníků poskytovatele obsažené v jeho Individuálním plánu, nebo pokud v důsledku jeho jednání došlo k ublížení na zdraví těchto pracovníků či závažným škodám na majetku poskytovatele;
 - klient žije v nevhodných hygienických podmínkách a odmítá změnu (např. úklid nebo zajištění oprav), v důsledku čehož jsou pracovníci poskytovatele ohroženi přenosnými nemocemi (TBC, žloutenka apod.) nebo úrazem elektrickým proudem, nebezpečným zvířetem apod.;
 - poskytovatel není nadále bez vlastního zavinění schopen poskytovat předmětný komplex služeb (klient se přestěhoval mimo dosah služby apod.);
 - jestliže poskytovatel zjistí, že se klient nenachází v nepříznivé sociální situaci ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění, z jejíhož důvodu je mu služba poskytována a to přestože tomu tak v době sociálního šetření před zahájením poskytování služby bylo. V tomto případě probere sociální pracovník/vedoucí služby s klientem (příp. jeho opatrovníkem) znovu smysl poskytování sociální služby. V případě, že po této konzultaci vyjde najevo, že se klient v nepříznivé sociální situaci nenachází, je poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět.
 - Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2) tohoto článku je okamžitá. Klientovi je oznámen důvod ukončení ústně a do 3 pracovních dnů je zaslána písemná výpověď s uvedením konkrétního důvodu.

Náchod, 11. 5. 2026