

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ

- Empatický přístup
- Individuální přístup
- Dobrovolnost
- Hledání řešení
- Bezplatnost
- Rovný přístup
- Podpora samostatnosti a kompetencí
- Dostupnost

Diakonické hodnoty: společenství, milosrdenství, naděje, fortelnost. Diakonie tvoří společenství, které v milosrdenství a s nadějí fortelně pomáhá potřebným.

S ČÍM VÁM POMŮŽEME

Poradenství: Poradíme Vám, jak zvládnout péči o blízkého člověka. Získáte u nás potřebné informace o sociálních službách, sociálních dávkách, opatrovnictví.

Praktická pomoc: Poradíme Vám, jak pečovat o vašeho blízkého i o sebe, a jak uzpůsobit domácí prostředí, aby se péče stala jednodušší. Seznámíme vás s vhodnými kompenzačními pomůckami, které můžete v péči využít.

Podpora: Jsme tu pro Vás, abychom Vás podpořili při řešení obtížné situace a společně s Vámi hledali řešení. Nabízíme besedy a podpůrné skupiny pro pečující.

KDE NÁS NAJDETE

Službu poskytujeme ambulantně v naší poradně ve Vsetíně na adrese Smetanova 1484, 7. patro, nebo terénně v rámci obcí s rozšířenou působností Vsetín, což zahrnuje obce: *Bystřička, Francova Lhota, Halenkov, Horní Lideč, Hošťálková, Hovězí, Huslenky, Jablůnka, Janová, Karolinka, Kateřinice, Lačnov, Leskovec, Lhota u Vsetína, Lidečko, Liptál, Lužná, Malá Bystřice, Nový Hrozenkov, Pozděchov, Prlov, Pržno, Ratiboř, Růžďka, Seninka, Střelná, Ústí, Valašská Polanka, Valašská Senice, Velké Karlovice, Vsetín, Zděchov.*

Kontaktní osoby – pracovnice Poradny

Bc. Tatiana Eštoková, tel. 734 308 785
Mgr. Alena Pohořelská, tel. 734 305 210

e-mail: poradna@diakonievsetin.cz

PROVOZNÍ DOBA PORADNY

Ambulantní forma:

Pondělí: 7:30 – 12:30 hod.

Úterý: 13:00 – 16:00 hod.

Středa: 7:30 – 12:30 hod.

Čtvrtek: 7:30 – 14:30 hod.

Terénní forma:

Pondělí: 13:00 – 16:00 hod.

Středa: 13:00 – 16:00 hod.

Pátek: 8:00 – 14:00 hod.

KAPACITA SLUŽBY

Okamžitá kapacita – 1 klient.

JAK SLUŽBA FUNGUJE

Službu můžete začít využívat kdykoliv, a také ji kdykoliv ukončit, i bez udání důvodu. Kontaktovat nás můžete osobně, telefonicky nebo e-mailem. Jednání s Vámi probíhá s respektem a pochopením a je zcela bezplatné.

V rámci jednání zjišťujeme Vaše potřeby, cíle a očekávání. Společně s Vámi naplánujeme další kroky a navrhujeme možné způsoby řešení Vaší situace.

Z jednání pořizujeme písemný záznam, který je součástí osobní dokumentace klienta. Vše, co nám sdělíte je důvěrné a pracovníci jsou vázání mlčenlivostí.

Pokud se rozhodnete využít odborného sociálního poradenství, uzavřeme s Vámi ústní smlouvu. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do konce kalendářního roku, ve kterém byla uzavřena. Pokud budete mít zájem o poskytování sociální služby i v následujícím kalendářním roce, bude s vámi uzavřena nová ústní smlouva o poskytování služby.

Diakonie ČCE – středisko Vsetín zpracovává Vaše osobní údaje v souladu s GDPR výhradně za účelem poskytování sociální služby a plnění zákonných povinností. Detailní informace o nakládání s Vašimi osobními údaji najdete na našem webu, nebo vám budou předány v poradně.

PRÁVIDLA PRO UKONČENÍ SLUŽBY

Poskytování odborného sociálního poradenství je ukončeno když

- je klientův problém vyřešen;
- klient hrubě porušuje povinnosti vyplývající z dohody, i když byl na to upozorněn (záměrné uvádění nepravdivých informací, opakované vulgární chování, slovní či fyzická agresivita vůči pracovníkovi, je pasivní při řešení své situace, vyžaduje po pracovníkovi úkony, kterými by došlo k porušení práva, případně krytí trestného činu);
- klient se opakovaně a přes upozornění chová takovým způsobem, který vede ke snížení lidské důstojnosti, nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího a zneklidňujícího prostředí;
- dohoda ze strany poradny se vypovídá s okamžitou platností, klientovi je předán kontakt na jiného poskytovatele sociálních služeb.

Sociální pracovník má právo odmítnout poskytnutí odborného sociálního poradenství jestliže:

- Zájemce o službu nespadá do cílové skupiny.
- Zájemce žádá o službu, kterou poradna neposkytuje.
- V případě překročení kapacity, například když zájemce potřebuje službu neodkladně a sociální pracovník nemá volný termín. Služba je mu odmítnuta a je odkázán na jinou organizaci.
- Zájemce se chová vulgárně, je slovně či fyzicky agresivní.
- Zájemce je zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky.

JAKÉ MÁTE PRÁVA A POVINNOSTI

Máte právo

- na respektující a individuální přístup;
- na mlčenlivost a diskretnost pracovníků poradny a ochranu Vašich osobních údajů;
- nahlédnout do své osobní dokumentace;
- kdykoliv ukončit spolupráci s poradnou;
- vyjádřit stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby;
- na možnost anonymní evidence.

Máte povinnost

- jednat s pracovníky poradny a dalšími klienty v souladu s pravidly slušnosti;
- aktivně se podílet na řešení své situace;
- dodržet dohodnutý čas konzultace;
- při havarijních situacích dbát pokynů pracovníků.

Jak podat stížnost?

Na službu si můžete stěžovat vy nebo osoba, kterou pověříte ve lhůtě do jednoho roku. Stížnost můžete podat ústně (osobně/telefonicky) nebo písemně. Se stížností se můžete obrátit na pracovníky poradny, vedoucí služby nebo ředitele střediska. Písemnou stížnost lze podat:

- osobně do rukou pracovníků poradny, vedoucí služby (Bc. Ilona Ostřanská, Jiráskova 2501, Vsetín – Trávníky, tel. 734 647 978) nebo ředitele střediska (Ing. Dan Žárský, Smetanova 1484, Vsetín, tel. 731 517 257).
 - vložením do schránky stížností a podnětů (Smetanova 1484, Vsetín – věžový dům, 7. patro)
 - vhozením do poštovní schránky Diakonie Vsetín (Smetanova 1484, Vsetín – věžový dům)
 - zasláním na email poradna@diakonievsetin.cz, ostranska@diakonievsetin.cz, reditel@diakonievsetin.cz
 - zasláním poštou na adresu Diakonie ČCE – středisko Vsetín, Strmá 34, 755 01 Vsetín;
- Stížnost můžete, ale nemusíte podepisovat.

Stížnosti jsou pro nás podnětem pro zlepšení kvality poskytované služby.

Vyřízení stížnosti

Po zaevidování řeší stížnost vedoucí služby Poradna pro pečující. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní, pokud tomu nebrání jiné závažné skutečnosti.

Pokud je na stížnosti uvedena adresa, dostanete odpověď písemně na uvedenou adresu. Pokud bude stížnost anonymní, bude odpověď vyvěšena na nástěnce v prostorách před výtahem v 7. patře věžového domu (adresa Smetanova 1484) po dobu 30 dnů.

Pokud s vyřízením stížnosti nebudete souhlasit, nebo stížnost nebude vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete se do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí se žádostí o prověření vyřízení stížnosti (MPSV, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, posta@mpsv.cz).

Další možnosti, kde si lze stěžovat, nebo podat odvolání:

- Správní rada střediska Diakonie Vsetín (Smetanova 1484, 755 01 Vsetín)
- Správní rada Diakonie ČCE (Belgická 15, 120 00 Praha 2).
- Odbor sociálních věcí Městského Úřadu Vsetín (Svárov 1080, 755 01 Vsetín)
- Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Zlínského kraje (tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín, podatelna@kr-zlinsky.cz)

Děkujeme, že využíváte službu naší Poradny. Budeme vděční za vyplnění krátkého dotazníku spokojenosti. Vaše názory a zkušenosti nám pomáhají neustále se zlepšovat.

DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI
Poradna pro pečující
Diakonie ČCE – středisko Vsetín



INFORMAČNÍ BALÍČEK

Poradna pro pečující

Diakonie ČCE – středisko Vsetín

Smetanova 1484, 755 01 Vsetín (7. patro)

☎ +420 734 308 785, +420 734 305 210

e-mail: poradna@diakonievsetin.cz

Posláním Poradny pro pečující je provázet osoby, které pečují nebo se chystají pečovat o své blízké. Pečujícím poskytujeme odborné sociální poradenství a podporujeme je, aby zvládli péči, využívali vhodné pomůcky, služby, zorientovali se v systému sociálních dávek a dokázali si vytvořit prostor pro odpočinek a sociální vztahy.

KOMU JE NAŠE SLUŽBA URČENA

Naše služba je určena pro pečující osoby starší 18 let.

CÍLE SLUŽBY

Cílem odborného sociálního poradenství je

- být nápomocen řešit nepříznivé sociální situace, a to prostřednictvím rad, informací a případně další odborné pomoci.
- poskytnutí informací o možnostech kompenzace zdravotního postižení vhodnými rehabilitačními a kompenzačními pomůckami.
- informování o možnostech čerpání příspěvků, sociálních dávek, opatrovnictví a způsobu, jak o ně žádat.
- poskytnutí rad, jak pečovat o svého blízkého i o sebe, a jak uzpůsobit chod i prostředí domácnosti.

SLUŽBA PORADNY JE POSKYTOVÁNA BEZPLATNĚ.