

- na poskytnutí informace, popř. zajištění kontaktu na odborníky
- na spouřozhodování o plánování postupu při poskytování pomoci, volit jednotlivé kroky
- kdykoliv ukončit spolupráci s poradnou
- stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytované služby

Máte povinnost:

- jednat s pracovníky poradny a dalšími klienty v souladu s pravidly slušnosti
- aktivně se podílet na řešení své situace
- při havarijních situacích (požár, únik vody plynu apod.) dbát pokynů pracovníků
- dodržet stanovený čas konzultace a omluvit se, pokud se nemůžete dostavit

Jak můžete podat stížnost?

Každý klient má právo stěžovat si na kvalitu poradny pro pečující nebo způsob jejího poskytnutí.

Stížnosti jsou využívány jako podněty pro zlepšení kvality služby.

Stížnost můžete podat ústně, písemně, telefonicky, prostřednictvím elektronické pošty, anonymně do schránky stížností u hlavního vchodu do budovy.

Můžete si zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Písemnou stížnost můžete napsat na vlastní list nebo na formulář, který je u schránky pro podávání stížností.

Stížnost můžete říct nebo napsat těmto osobám:

- každému zaměstnanci poradny
- vedoucí poradny pro pečující:
Bc. Ester Palové, tel. 730 190 733,
e-mail: palova@diakoniev.m.cz

- vedoucí úseku podpory domácí péče:
Mgr. Veronice Martinákové, tel. 730 190 780,
e-mail: martinakova@diakoniev.m.cz
- ředitelce střediska:
Bc. Lence Kostelné, tel.: 605 223 405
e-mail: kostelna@diakoniev.m.cz
- Správní radě Diakonie ČCE, Diakonie ČCE,
Belgická 374/22, 120 00 Praha 2, tel. 242
487 812, e-mail: reditel@diakonie.cz

Písemnou stížnost můžete poslat na adresu:
Diakonie Valašské Meziříčí, Žerotínova 1421,
757 01 Valašské Meziříčí.

Vedoucí poradny nebo další osoba, která má na starosti vyřízení, Vaši stížnost zapíše a prošetří, co se stalo a případně učiní opatření. Nejpozději za 30 dnů Vám odpoví písemně, nebo se s Vámi setká a písemné řešení Vám předá osobně. Vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno u schránky na stížnosti.

Když nebudete spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit:

1. k nadřízenému orgánu Diakonie – vedoucí úseku, ředitelka střediska, Správní rada Diakonie ČCE.
2. k jinému nezávislému orgánu:
 - Veřejný ochránce práv, tel. 542 542 888, adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz
 - Český helsinský výbor, tel. 257 221 142, adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail: poradna@helcom.cz.
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel. 221921111, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mps.v.cz

INFORMAČNÍ BALÍČEK

Poradna pro pečující

Diakonie Valašské Meziříčí
Vrbenská 803, 757 01 Valašské Meziříčí
tel.: 730 190 733, 734 698 906
e-mail: poradna@diakoniev.m.cz
www.diaconiev.m.cz

Co je našim posláním?

Posláním Poradny pro pečující je provázet osoby, které pečují nebo se chystají pečovat o sebe nebo 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. Pečující doprovázíme i v době po smrti jejich blízkých.

Komu je služba určena?

Cílovou skupinou jsou osoby v krizi starší 18 let, které potřebují pomoc se zvládnutím péče o sebe nebo o své blízké (seniory, lidi s handicapem, nemocné a umírající) nebo které se na péči o své blízké nebo o sebe připravují, a pozůstalí.

Kde službu poskytujeme?

Služba je poskytována ambulantně v Poradně pro pečující na adrese: Diakonie Valašském Meziříčí, Žerotínova 319/21, Valašské Meziříčí nebo terénně na území Mikroregionu Valašskomeziříčsko – Kelečsko (Branky, Choryně, Jarcová, Kelč, Kladeruby, Krhová, Kunovice, Lešná, Loučka, Mikulůvka, Oznice, Podolí, Police, Poličná, Střítež nad Bečvou, Valašské Meziříčí, Velká Lhota, Zašová).

Jaké jsou zásady poradny?

1. Empatický přístup – ke klientovi přistupujeme s respektem, úctou a pochopením, vnímáme jeho jedinečné potřeby.
2. Hledání řešení – společně s klientem hledáme řešení jeho obtížné situace.
3. Podpora klienta – klient je podporován, aby dokázal využít své možnosti a schopnosti.

Jaké jsou cíle poradny?

1. Klient je informován o navazujících službách a je schopen je využít.
2. Klient je informován o možnosti čerpání příspěvků, sociálních dávek, opatrovnictví a je schopen o ně zažádat.
3. Klient ví, jak pečovat o svého blízkého i o sebe, a jak uzpůsobit chod i prostředí domácnosti.
4. Klient má podporu při vyrovnávání se se ztrátou svého blízkého.

Jak se uzavírá smlouva o poskytnutí služby?

Smlouva o poskytnutí služby se zájemcem se uzavírá ústně v momentě, kdy se zájemce dohodne s pracovníkem na poskytnutí sociální služby. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a je ukončena po dvou měsících od posledního

kontaktu klienta. Klient může smlouvu ukončit kdykoliv bez udání důvodů. Z jednání je pořízen písemný záznam, který je součástí osobní dokumentace klienta.

Jakým způsobem služby poskytujeme?

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
- zprostředkování navazujících služeb
- sociálně terapeutické činnosti:
- poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech a práva
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

Okamžitá kapacita služby:

2 místa v ambulantní formě, 1 místo v terénní formě.

Kdy službu poskytujeme?

	v poradně:	v terénu:
Po	8:00 - 15:00	8:00 - 15:00
Út	8:00 - 15:00	8:00 - 15:00
St	8:00 - 15:00	8:00 - 15:00
Čt	8:00 - 15:00	8:00 - 15:00
Pá	8:00 - 15:00	8:00 - 15:00

Doporučujeme termín schůzky domluvit předem telefonicky nebo e-mailem.

Kontaktní osoby:

Bc. Ester Palová, vedoucí poradny

tel.: 730 190 733,

e-mail: poradna@diakonievum.cz

Bc. Jarmila Hlavicová, sociální pracovníce

tel.: 734 698 906

Bc. Marie Vrečková, DiS., sociální pracovníce, poradce pro pozůstalé

tel.: 739 589 876

Kolik služba stojí?

Služba je poskytována **bezplatně**.

Kdy můžeme poskytnutí služby odmítnout?

- poradna neposkytuje službu, o kterou osoba žádá – zájemci je poskytnuto základní sociální poradenství
- poradna nemá dostatečnou kapacitu – v tomto případě je zájemce o službu objednan na nejbližší volný termín
- zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva z téže služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Jaká máte práva a povinnosti?

Máte právo:

- na poskytnutí kvalitní a bezplatné služby
- na přijetí s úctou a respektem
- na mlčenlivost a diskrétnost pracovníků poradny a ochranu vašich osobních údajů
- na informace o poradně a poskytovaných činnostech
- nahlédnout do své osobní dokumentace