

## **GARANTOVANÁ NABÍDKA SLUŽBY**

### **Poslání služby**

Poskytování perinatální paliativní péče v komplexním rozsahu rodině, která čelí očekávané či náhlé ztrátě dítěte během těhotenství, při porodu či krátce po něm.

Posláním odborného sociálního poradenství je, aby lidé, kteří ho využívají, měli dostatek informací, na jejichž základě se budou sami rozhodovat a řídit další průběh a způsoby péče. Posláním je maximální podpora rodičovských kompetencí.

Podpora a pomoc odborného sociálního poradenství vychází z individuálně určených potřeb jednotlivých uživatelů, respektuje a zachovává jejich důstojnost a jejich základní lidská práva.

Posláním Perinatálního hospice Dítě v srdci, z.s., je i začlenění perinatální paliativní péče jako samozřejmé součásti českého zdravotnictví a vzdělávání a osvěta v oblasti perinatální paliativní péče pro zdravotníky, sociální pracovníky a širokou veřejnost.

### **Cíl služby**

Cílem služby je rodina kompetentní k samostatnému jednání a rozhodování na základě maximálního podaného množství informací o možnostech, které mají. Téma úmrtí dětí, obzvláště smrt novorozenců a ztráty těhotenství, je velké společenské tabu. Nedostatek informací může umocnit trauma, pocity zoufalství a bezradnosti. Naším cílem proto je snížit traumatické zatížení a velké osobní utrpení a zabránit dlouhodobé traumatizaci, podpořit zdravý proces truchlení a po čase uzavření této ztráty; zabránit vzniku depresí. Snažíme se pomoci překonat tuto těžkou událost a pokračovat v kvalitním životě, opětovně se začlenit do společnosti a fungovat jako duševně zdravý člen společnosti a rodiny.

### **Cílová skupina**

Cílovou skupinou se rozumí celá širší rodina, která utrpěla ztrátu dítěte během těhotenství, při porodu nebo krátce po něm. Doprovázíme rodiny, jejichž dítěti byla během těhotenství diagnostikována vážná vývojová vada a rozhodují o tom, zda těhotenství ukončit, nebo v něm pokračovat. Pečujeme o celé rodiny při neočekávaných porodech mrtvého dítěte. Doprovázíme rodiny, jejichž dítě se narodí s život limitující diagnózou.

### **Jakou pomoc nabízíme**

- poskytování poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech (okruh sociálního pojištění, dávky SSP, sociální služby apod.), práva (orientace v zákonech, jako je např. občanský zákoník a zákoník práce) a psychologie (psychosociální podpora pro pozůstalé, první psychická podpora)
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí spojených se ztrátou dítěte (pomoc při vyplnění formulářů, jednání s úřady, zdravotním personálem, pohřebním ústavem apod.)
- pomoc při obnovení kontaktu s přirozeným sociálním prostředím



### Formy poskytování služby

Služba je poskytována **terénní formou** ve Vašem přirozeném prostředí. Možnost nakontaktování je přes tyto kanály:

telefon: +420 731 188 116

e-mail: [info@ditevsrdci.cz](mailto:info@ditevsrdci.cz)

Případně **ambulantní formou** u nás v kanceláři na adrese:

Jiráskovo náměstí 71

Kostelec nad Orlicí 517 41

### Rozsah poskytování služby

maximálně 1x v jednom dni v rámci osobního setkání

### Zásady poskytování služby

- **Respektování osobnosti a lidských práv**, zachování lidské důstojnosti.
- **Individuální přístup** – služby jsou co nejvíce přizpůsobeny individuálním potřebám uživatelů.
- **Bezplatnost** – služby jsou uživatelům poskytovány zdarma.
- **Nestrannost** – pracovníci jednájí s uživateli nestranně, dbají na eliminaci svých osobních názorů, postojů a hodnot, poskytují službu všem uživatelům bez ohledu na sociální status, rasu, pohlaví, věk, náboženské vyznání, sexuální orientaci atp.
- **Diskrétnost** – veškeré informace sdělené uživatelem jsou považovány za důvěrné a nejsou sdělovány třetí straně.
- **Anonymita** – uživatelé mají právo vystupovat anonymně.
- **Svobodné rozhodování** – pracovníci respektují svobodné rozhodování uživatelů týkající se poskytovaných služeb.
- **Partnerství a spolupráce** – pracovníci jednájí s uživateli služeb na principech partnerství a spolupráce, spolupracují s jejich rodinnými příslušníky, dalšími odborníky, veřejnou správou a dalšími organizacemi.
- **Odbornost** – pracovníci jsou vzděláváni pro práci s uživateli.

## Uzavření smlouvy

V případě, že nabízené služby Perinatálního hospicu Dítě v srdci, z.s. odpovídají potřebám zájemce a že Dítě v srdci dokáže naplnit osobní cíl zájemce, je se zájemcem uzavřena **ústní smlouva o poskytování sociální služby**.

Smlouva vždy obsahuje následující (včetně náležitostí daných v § 91, ods. 2. Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.):

- **Označení smluvních stran** – na jedné straně je poskytovatelem služby Perinatální hospic Dítě v srdci, z.s., Jiráskovo náměstí 71, 517 41 Kostelec nad Orlicí zastoupen ředitelem, na straně druhé je příjemcem služby uživatel služby.
- **Druh sociální služby** – odborné sociální poradenství (§ 37, zák. č. 108/2006 Sb.).
- **Rozsah služby** – poskytování poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva a psychologie; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí spojených se ztrátou dítěte; pomoc při obnovení kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.
- **Osobní cíl uživatele v době uzavírání smlouvy**
- **Místo a čas poskytované služby** – dle preferencí uživatele buď v kanceláři Perinatálního hospice Dítě v srdci, z.s., Jiráskovo náměstí 71, 517 41 Kostelec nad Orlicí, nebo v uživatelském přirozeném prostředí, Po - Pá 8-16 hod; krizové situace Po – Pá 16-22 hod, So – Ne 8-22 hod.
- **Výše úhrady za poskytování služby** – služba je poskytována bezplatně.
- **Doba trvání** – na dobu neurčitou
- **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty** – poskytovatel sociálních služeb může uživateli vypovědět poskytování služby pouze z vážných a dopředu deklarovaných důvodů (nerespektování bodů ze smlouvy, nesoučinnost s pracovníky sociální služby), ze strany uživatele může být poskytování služby ukončeno kdykoli a bez uvedení důvodu.

## Odmítnutí zájemce o službu

Podle § 91, ods. 3. Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. může poskytovatel odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb, pokud:

- nenabízí 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,
- 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.

Zároveň neposkytujeme službu osobě, u které objektivně neexistuje příčina vedoucí k potřebě této služby (tzn. v rodině není žádná ztráta dítěte a ani v nejbližší době není žádná očekávána).

Na žádost odmítnutého zájemce je vystaveno písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy (§ 91, ods. 7. Zák. č. 108/2006 Sb.).

Pracovník perinatálního hospice odmítnutému zájemci poskytne podporu pro vyhledání jiné služby.



### **Stížnost na kvalitu služby**

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby může podat:

- uživatel sociální služby,
- rodinný příslušník,
- fyzická či právnická osoba zastupující zájmy uživatele.

Forma podání je **písemná** (dopis, e-mail).

### **Možnost podání:**

- odesláním poštou na adresu Perinatální hospic Dítě v srdci, z.s., Jiráskovo náměstí 71, 517 41 Kostelec nad Orlicí
- e-mailem na adresu [info@ditevsrdci.cz](mailto:info@ditevsrdci.cz)

Ředitel organizace písemně sdělí stěžovateli, jakým způsobem byla stížnost prošetřena a jaká nápravná opatření byla přijata.

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

V případě, že je stěžovatel nespokojený s vyřízením své stížnosti, má možnost obrátit se k jinému nebo nezávislému orgánu:

**Krajský úřad Královéhradeckého kraje**, vedoucí odboru sociálních věcí  
Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové 500 03  
tel.: 495 817 111, e-mail: [posta@kr-kralovehradecky.cz](mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz)

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**  
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2  
e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Kancelář veřejného ochránce práv**  
Údolní 39, Brno 602 00  
tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)