



Informace pro zájemce a klienty odborného sociálního poradenství

POSKYTOVATEL	Dítě v srdci, z.s.
DRUH SOCIÁLNÍ SLUŽBY (DLE ZÁKONA Č. 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH):	Odborné sociální poradenství
IDENTIFIKÁTOR:	9775815
NÁZEV ZAŘÍZENÍ A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ:	Poradna Dítě v srdci, z.s., Jiráskovo náměstí 71, 517 41 Kostelec n. Orlicí
FORMA SLUŽBY:	Ambulantní a terénní (distanční)
AKTUALIZACE K:	31. leden 2024

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O ORGANIZACI A O SLUŽBĚ

Dítě v srdci, z. s. se věnuje problematice perinatální ztráty dítěte. Poskytuje služby lidem, kteří byli takovou ztrátou zasaženi, a také šíří povědomí o potřebách těchto osob mezi laickou i odbornou veřejnost, zejména mezi zdravotníky.

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována v souladu s § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Je určena rodičům a jejich blízkým, kteří jsou zasaženi ztrátou dítěte v jakékoliv fázi těhotenství, během porodu nebo do 6. měsíce po něm.

Služba je poskytována ambulantně v poradně a distančně na území celé České republiky.

Služba je poskytována bezplatně.

2. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK SLUŽBY

POSLÁNÍ SLUŽBY

Dítě v srdci, z.s. poskytuje sociální službu odborné sociální poradenství lidem, kteří ve svém životě prošli, nebo procházejí situací spojenou s očekávanou či náhlou ztrátou dítěte v těhotenství, při porodu nebo po něm.

Posláním služby je umožnit jim, aby se v této náročné situaci, možnostech jejího řešení a také svých potřebách zorientovali, mohli si zodpovědně a svobodně najít vlastní cestu, jak se s ní vyrovnat, a zdravě projít procesem truchlení.





CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou jsou osoby v krizi, které jsou v nepříznivé sociální situaci v důsledku ztráty dítěte v jakékoliv fázi těhotenství, během porodu nebo do 6. měsíce po něm.

Pracujeme s ženami a muži, s rodinami a jejich blízkými (např. sourozenci nebo prarodiči):

- kterým dítě zemřelo během jakékoliv fáze těhotenství (zamlklé těhotenství, samovolný potrat nebo plánované ukončení těhotenství, při náhlém a nečekaném úmrtí dítěte v období těhotenství, při očekávaném porodu mrtvého dítěte), při úmrtí dítěte během porodu, nebo po něm,
- kterým byla u dítěte během těhotenství diagnostikována vážná vývojová vada a rozhodují o tom, zda těhotenství ukončit, nebo v něm pokračovat,
- když se rozhodnou své dítě s život limitující diagnózou donosit, porodit a nechat dítě zemřít přirozenou cestou.

Mohou se na nás obracet lidé bez ohledu na to, před jakou dobou je ztráta zasáhla.

CÍLE SLUŽBY

Cílem služby je, aby rodiny, které se ocitly v situaci spojené se ztrátou dítěte, měly prostor a možnost obrátit se na relevantní profesionály, kteří poskytnou pomoc po i před perinatální ztrátou.

Dále aby:

- měly k dispozici informace o možnostech a variantách řešení spojených se svou situací a mohly si najít takové řešení, které pro ně bude užitečné,
- měly k dispozici informace o nárocích, které ze situace vyplývají,
- měly informace a kompetence k vyjednávání se třetími stranami,
- měly prostor k truchlení a začlenění ztráty dítěte do života svého a své rodiny,
- věděly, jak komunikovat o ztrátě dítěte a potřebách, které z ní vyplývají, s blízkým i se vzdálenějším okolím,
- měly informace o tom, které další nebo návazné odborné služby mohou využít.

ZÁSADY

Při poskytování služby se řídíme těmito zásadami:

Respekt: Respektujeme způsob, jakým člověk ztrátu aktuálně nebo s odstupem prožívá, jak o ní uvažuje, jakým způsobem truchlí, co ve své ztrátě považuje za důležité nebo jaká rozhodnutí v souvislosti s ní volí.

Informovaná volba a vědomé rozhodování: Předkládáme klientovi veškeré informace, které mu umožní, aby se rozhodl o tom, jak bude svou situaci řešit, a také aby věděl, jaké mohou být přínosy a rizika těchto řešení.

Nestrannost: Do spolupráce s klienty nevnášíme své osobní názory, postoje a hodnoty. Službu poskytujeme všem uživatelům bez ohledu na sociální status, náboženské vyznání atd.





3. FORMY, MÍSTO, DOBA A KAPACITA SLUŽBY

Služba je poskytována ve dvou variantách: individuální a skupinové.

INDIVIDUÁLNÍ PORADENSTVÍ

Individuálně je služba poskytována v ambulantní a distanční formě prostřednictvím konzultací, kterých se účastní jednotlivý klient nebo skupina blízkých osob, které mají zájem konzultovat společně (např. manželé).

	Ambulantní forma	Distanční forma
Místo	Poradna Dítě v srdci, Jiráskovo náměstí 71, 517 41 Kostelec n. Orlicí K dispozici je 1 konzultační místnost.	Služba je poskytována na telefonním čísle 731 031 064, e-mailu poradna@ditevsrdci.cz , nebo po předchozí domluvě formou on-line (např. prostřednictvím aplikace Zoom).
Provozní doba	Čtvrtek od 9 do 16 hod. Pro osobní návštěvu v poradně je třeba se objednávat telefonicky, nebo e-mailem.	Všední dny od 8 do 16 hod.
Kapacita	1 klient (maximální okamžitá kapacita služby)	1 klient (maximální okamžitá kapacita služby)

Rozsah poskytované služby

V individuálním poradenství je poskytováno klientovi maximálně 8 konzultací / poradenských intervencí (emailů, telefonátů, online nebo osobních setkání) setkání. Rozsah jedné takové intervence je max. 60 min.

Do tohoto rozsahu nejsou započítávány drobné organizační kontakty (např. zaslání mailu s dokumenty dojednanými v osobním rozhovoru, telefonická domluva na termínu schůzky).

SKUPINOVÉ PORADENSTVÍ

Skupinová varianta je realizována ambulantně i distančně, tj. prostřednictvím prezenčních a online podpůrných skupinových setkání.

	Ambulantní forma	Distanční forma
Místo	Atelier KOKPIT, spolek (Galerie Artičok), Třída Karla IV. 493/13, 500 02 Hradec Králové 2	On-line (prostřednictvím aplikace Zoom)
Provozní doba	Termín setkání po předchozí domluvě. Obvykle se jedná o jedno až dvě dvouhodinová setkání měsíčně. Zájemci jsou o konkrétním termínu informováni na webových stránkách, Facebooku a dalších sociálních sítích poskytovatele.	Termín setkání po předchozí domluvě. Obvykle se jedná o jedno až o dvě dvouhodinová setkání měsíčně. Zájemci jsou o konkrétním termínu informováni na webových stránkách, Facebooku a dalších sociálních sítích poskytovatele.
Kapacita	1 pracovník na 8 klientů	1 pracovník na 5 klientů





4. OBSAH SLUŽBY

Dítě v srdci, z.s. poskytuje základní činnosti odborného sociálního poradenství v rozsahu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, sociálně terapeutické činnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

OBLASTI POSKYTOVANÉHO PORADENSTVÍ

A. Uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí spojených se ztrátou dítěte

- Poskytujeme klientům informace o tom, jaké jsou možnosti rozloučení s dítětem, od kdy lze dítě pohřbít, o možnostech vypravení pohřbu a uložení ostatků. Zajišťujeme zpětné dohledání uložení ostatků dítěte, pokud k rozloučení nedojde, informujeme, jak se s dítětem rozloučit dodatečně.
- Nabízíme klientům pomoc při vyplnění formulářů a pomáháme posílit kompetence k jednání s úřady, zdravotním personálem, pohřebním ústavem, matrikou, např. o vydání rodného/úmrtního listu, o pitvě.
- Pomáháme klientům s orientací v zákonech (např. občanský zákoník, zákoník práce, zákon o pohřbnictví, zákon o zdravotních službách).

B. Systém sociálních dávek

- Poskytujeme klientům informace, jaké dokumenty vyřídit, na jaké sociální dávky má klient nárok (mateřská dovolená, pracovní neschopnost, porodné, pohřebné), co musí udělat a o čem se rozhodnout.
- Nabízíme klientům pomoc při vyplnění formulářů.

C. Zvládání zátěžových situací

- Informujeme, co klienta čeká, pokud se má narodit dítě mrtvé, jak probíhá porod v nemocnici při císařském řezu nebo při porodu přirozenou cestou, co se děje po porodu, vysvětlujeme rozdíl mezi porodem a potratem.
- Poskytujeme informace, pokud dítěti během těhotenství byla diagnostikována vážná vývojová vada, a rodiče se rozhodují o tom, zda těhotenství ukončit nebo v něm pokračovat.
- Poskytujeme informace, pokud se žena rozhodne své dítě s život limitující diagnózou donosit, porodit a nechat dítě zemřít přirozenou cestou.
- Seznamujeme rodiny s procesem truchlení a s běžnými reakcemi na ztrátu a pomáháme se začleněním ztráty dítěte do života klienta a jeho rodiny. Pro práci s klienty využíváme jako terapeutickou pomůcku Memorybox Dítě v srdci.
- Poskytujeme informace rodinám, jak zvládnout výročí narození dítěte a jeho úmrtí a překlenout období během svátků jako jsou Vánoce nebo Dušičky.

D. Způsob komunikace o ztrátě dítěte a potřebách, které z ní vyplývají, s blízkým i se vzdálenějším okolím

- Seznamujeme klienta s potřebami při návratu domů, během šestinedělí, během vybavování pohřbu miminka, při převzetí urny nebo výsledků pitvy, při oznamování ztráty dítěte rodině.
- Pomáháme klientovi s návratem do práce a s oznámením ztráty zaměstnavateli a kolektivu.
- Podporujeme rodiny při plánování nového těhotenství.
- Seznamujeme klienty s běžnými reakcemi okolí na ztrátu; pro práci s klienty využíváme jako pomůcku Komunikační karty Dítěte v srdci.

E. Zprostředkování navazujících služeb a kontaktů na další nápomocné odborníky (psycholog, gynekolog, fyzioterapeut, právník, dula, porodní asistentka, laktační poradkyně a další).





5. PRŮBĚH SLUŽBY

INFORMOVÁNÍ O SLUŽBĚ

Veřejnost je o poskytované službě informována prostřednictvím letáků nebo personálu v porodnicích nebo v neonatologických centrech, webových stránek organizace a sociálních sítí (zejm. uzavřená Facebooková skupina). Informace jsou také dostupné v registru poskytovatelů sociálních služeb.

INDIVIDUÁLNÍ FORMA SLUŽBY

Zájemce o službu může kontaktovat poradnu telefonicky, e-mailem nebo přes sociální sítě, a to i anonymně. Pracovník s ním dojedná, jakým způsobem bude probíhat další kontakt. Pokud zájemce kontaktuje službu přes sociální sítě, pracovník mu nabídne konzultaci po telefonu, konzultaci písemnou formou (e-mailem), osobní setkání v poradně, nebo on-line konzultaci.

Kontakt s klientem může proběhnout:

- jednorázově (např. služba je poskytnuta v rámci jednoho telefonického hovoru nebo e-mailu), nebo
- pracovník a klient se mohou domluvit na další konzultaci, nebo
- může být naplánována dlouhodobější spolupráce při řešení složitějších situací.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM, UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Na začátku spolupráce je zájemce informován o tom, jak probíhá služba a jaké jsou podmínky jejího využívání. Pracovník pak od zájemce zjišťuje nebo si ověřuje, jaká je jeho situace, potřeby a očekávání. Pokud zájemce spadá do cílové skupiny, potřebuje to, co služba nabízí, a služba má volnou kapacitu, zahájí pracovník vyjednávání o poskytování služby. Pokud zájemce spadá do jiné cílové skupiny a potřebuje jiný druh služby, nabídne mu pracovník potřebné kontakty. Pokud není volná kapacita, nabídne pracovník zájemci nejbližší možný termín.

Pokud se obě strany dohodnou na spolupráci, je se zájemcem uzavřena ústní dohoda o poskytování služby a zájemce se tak stává klientem služby. Následuje vyjednávání o cíli nebo cílech služby (vyjasnění toho, co má být výstupem služby pro klienta) a postupu, jak cíle dosáhnout (co pro naplnění cíle bude potřeba, kdo, kdy a jak to udělá). Dochází tak k individuálnímu naplánování spolupráce.

REALIZACE SLUŽBY

Spolupráce s klientem je realizována v souladu s plánem. Probíhají tak jednotlivé konzultace, jejichž obsahem jsou kroky, které vedou k naplnění cíle klienta. Plán je možné měnit, pokud je to potřeba (změna situace nebo potřeb klienta).

SKUPINOVÁ FORMA SLUŽBY

Termíny skupinových setkání jsou zveřejňovány na webových stránkách organizace a sociálních sítích. Zájemci se na ně hlásí e-mailem. Skupinová setkání jsou vedena jako otevřená, bez předem stanoveného tématu. Zájemci se mohou skupinových setkání účastnit anonymně.

Skupinové setkání je zahájeno stručným informováním o službě a rámcovým zjišťováním, jaké jsou situace, aktuální potřeby a očekávání účastníků (sdílení, předávání informací a zkušeností atp.). S klienty je dojednáno, jakým tématům, s jakými cíli a jakým způsobem se bude skupina věnovat.

Pracovník vede skupinové setkání tak, aby cíle mohly být naplněny, případně ověřuje a navrhuje změny v práci skupiny. Na konci setkání je zjišťována zpětná vazba, účastníci se vrací ke svým očekáváním a reflektují přínos setkání.





6. STÍŽNOSTI

Stížnosti jsou důležitým zdrojem zpětné vazby. Poskytovatel má proto stanovený postup, který usnadňuje proces podávání stížností a umožňuje je vyřizovat tak, aby to přispívalo ke zvyšování kvality služby a spokojenosti klientů.

JAK PODAT STÍŽNOST

V případě nespokojenosti s poskytnutou službou má zájemce, klient nebo jeho blízká osoba právo vyjádřit stížnost, a to i anonymně:

- zasláním písemné stížnosti na adresu poskytovatele Dítě v srdci, z.s., Jiráskovo náměstí 71, 517 41 Kostelec nad Orlicí,
- zasláním stížnosti na e-mail info@ditevsrdci.cz,
- ústním předáním stížnosti kterémukoli pracovníkovi poskytovatele osobně nebo telefonicky. V tomto případě je potřeba dojednat způsob doručení výsledků stížnosti.

Pro podání a vyřizování stížnosti si může klient zvolit zástupce.

ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti jsou předávány vedení organizace, které je vyřizuje a stížnost prošetřuje. Do prošetřování může být zapojen i stěžovatel, případně jeho zástupce, a to zejména pro doplnění informací.

Stížnost je vyřizována tak, aby byla přijata opatření, která napomohou jednak k vyjasnění situace, jednak k bezprostřednímu i dlouhodobému zvýšení kvality služby.

INFORMOVÁNÍ O VÝSLEDKU STÍŽNOSTI

Stížnost je uzavřena sdělením výsledků stěžovateli, vč. sdělení toho, jaká byla přijata nápravná opatření, a to do 30. kalendářních dnů od data jejího podání.

Klienti mohou být o výsledku stížnosti vyrozuměni písemně (na svou poštovní nebo e-mailovou adresu) nebo ústně (osobně, telefonicky nebo při on-line schůzce).

V případě anonymní stížnosti podané prostřednictvím e-mailu je stěžovatel vyrozuměn písemně na tento e-mail, v ostatních případech jsou výsledky zveřejněny na nástěnce v čekárně poradny.

POSTUP PŘI NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Zájemci, klienti a jejich blízcí se mohou v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti nebo způsobu jejího vyřešení na:

- Radu spolku, Dítě v srdci, z.s., Jiráskovo náměstí 71, 517 41 Kostelec nad Orlicí, rada@ditevsrdci.cz
- Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 12801 Praha 2

Pomoc mohou klienti také hledat v občanských poradnách (jejich seznam je na <http://www.obcanskeporadny.cz/>) nebo u ombudsmana na stránkách <http://www.ochrance.cz/>.

