



## Poslání Poradny Alej

Posláním Poradny Alej je poskytovat občanům pomoc, podporu a doprovázení v době vážného onemocnění a v době po úmrtí někoho blízkého formou odborného sociálního poradenství.

## Cíle služby

Obecným cílem pracovníků Poradny Alej je umožnit klientovi vlastním způsobem prožít smutek v bezpečném prostoru, vyvést klienta z krize, napomoci mu, aby důsledky krize byly pro jeho další život konstruktivní, nikoli destruktivní.

### Konkrétní cíle Poradny Alej:

- Informovat klienta o přirozeném procesu truchlení a vyrovnávání se se ztrátou.
- Aby klient pochopil a uznal ztrátu.
- Aby si klient dovolil projevit jeho přirozené reakce na ztrátu, případně se naučil přiznat a projevit tyto reakce – našel si „svůj osobní způsob truchlení“.
- Zmírnit bolest klienta, která je způsobena ztrátou.
- Aby se klient adaptoval na nový způsob života (život se ztrátou).

## Cílová skupina

### Osoby v krizi

Poradenství v Poradně Alej je poskytováno osobám, které se ocitly v krizi v důsledku ztráty. Jednat se může o osoby, které prožívají ztrátu blízké osoby (poradenství pro pozůstalé) nebo o osoby vážně, nevléčitelně nemocné, které se musí vyrovnávat se ztrátou vlastního zdraví a s tím spojenými negativními vlivy. Ve zkratce je Poradna Alej poradnou pro:

- a) pozůstalé,
- b) těžce nemocné.

Dalším okruhem jsou příbuzní a blízcí těchto osob, kteří potřebují informace týkající se této problematiky.

## Zásady poskytování sociální služby

- **Zachování lidských práv a svobod** – základní zásada poskytovaných služeb. Vše co se v rámci služby odehrává, se odehrává v souladu a s respektem k základním lidským právům a svobodám.

- **Autonomie klienta** – pracovník poradny respektuje svobodnou volbu klienta rozhodování, dále respektuje jeho pojetí vlastních zájmů a nezávislost.
- **Respekt k individuálním potřebám** – poradenský proces je veden v souladu s individuálními potřebami klienta a k jejich naplňování.
- **Reálné plánování služby** – pracovník spolu s klientem plánuje služby realisticky, k realistickým výsledkům služby.
- **Důvěrnost** – pracovníci poradny jsou vázáni slibem mlčenlivosti – veškeré informace, které se dozví v průběhu poradenského procesu, jsou důvěrné, dokumentace klienta je chráněna proti zneužití a před dostupností dalším osobám.
- **Rovnost** – všichni klienti Poradny Alej mají stejná práva i povinnosti.
- **Anonymita** – klient má právo vystupovat v Poradně Alej anonymně či pod přezdívkou.
- **Odbornost pracovníků** – pracovníci jsou odborně způsobilí k výkonu své profese a nadále zvyšují své znalosti a dovednosti v oboru, pracovníci poradny dodržují sféru své působnosti.
- **Zvyšování soběstačnosti** – poradenský proces vede k adaptaci klienta na další samostatný život, používá takové metody, které nevytváří závislost klienta na službě nebo osobě pracovníka.
- **Bezplatnost** – služby Poradny Alej jsou klientům poskytovány bezplatně.

### Vytváření podmínek pro uplatňování vlastní vůle uživatelů služeb

- Při poskytování služby dbají pracovníci poradny na to, aby klienti služeb mohli v co největší míře uplatňovat vlastní vůli.
- Klient je hned od začátku brán jako partner, což se odráží již v domlouvání zakázky – na čem chce klient v rámci poradenského procesu pracovat. Zakázka se může v průběhu sezení, či v průběhu celého procesu využívání služby měnit dle klienta (dle potřeb, možností, schopností řešit situaci, ve které se nachází).
- Poradce nejedná proti vůli uživatele, pokud není jeho vůle v rozporu s obecně závaznými předpisy (poskytovatel jedná dle zásad zákona č.101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů, je vázán profesionální mlčenlivostí, mlčenlivosti je zbaven jen v případech policejního či soudního dožádání v rámci řešení trestních činů).
- Poradce se domlouvá s klientem na vedení poradenského procesu k jeho spokojenosti a užitku.

## Jednání se zájemcem o službu

Poradenský proces je zahájen uvítáním klienta v Poradně Alej a podáním základních informací o tom, co a jak služba poskytuje. S těmito vstupními informacemi je klient seznámen předem, jsou mu předány písemně (na jejich základě se může rozhodnout, zda chce službu využít).

Rozhovor s klientem začíná pracovník vybídnutím klienta ke sdělení toho, s čím přichází a co bychom pro něj mohli udělat. Po ujasnění si očekávání a našich možností uzavíráme s klientem tzv. „poradenský kontrakt“. Příkladem takového kontraktu může být přání klienta o „vyslechnutí“.

## Popis služby

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b. sociálně terapeutické činnosti,
- c. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

## Provozní doba

Pro osobní setkání v poradně v Novém Městě na Moravě a pro telefonickou intervenci:

Pondělí 9:00 – 12:00

Středa 13:00 – 16:00

Prosíme o předchozí telefonické či e-mailové objednání konzultace.

Nové Město na Moravě, Vratislavovo náměstí 115

telefon: 731 604 301, e-mail: [socialni.sluzby@hospicvysocina.cz](mailto:socialni.sluzby@hospicvysocina.cz)

## Ceník

Služba je poskytována **zdarma**.

## Způsob podávání a vyřizování stížností

- Stížnost může klient podat ústně, písemně, telefonicky – resp. jakýmkoli pro něj vhodným způsobem – pracovník, který stížnost přijal je povinen o tomto učinit záznam, pověřený pracovník stížnost prošetří a vydá opatření.
- Ústně: kterémukoliv pracovníkovi Domácího hospice Vysočina
- Písemně: Domácí hospic Vysočina, o.p.s., Vratislavovo náměstí 115, 592 31 Nové Město na Moravě, nebo do schránky viz níže.
- Elektronicky: [info@hospicvysocina.cz](mailto:info@hospicvysocina.cz)
- Písemný podnět, ocenění nebo stížnost je možné vhodit do Schránky na Podněty, ocenění a stížnosti, která je viditelně označená a umístěná v chodbě před dveřmi Domácího hospice Vysočina.
- Uživatel služby může využít možnosti podání stížnosti prostřednictvím jiné osoby nebo anonymně (odpověď je pak vyvěšena na informační nástěnce).
- Maximální lhůta k vyřízení stížnosti je 28 dní.
- Jakékoli vyjádření klienta na kvalitu sociální služby je bráno jako prostředek ke zvyšování kvality sociální služby.
- Klient má dále právo si stěžovat přímo u některého z nadřízených či nezávislých orgánů:
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2,
- Krajský úřad Kraje Vysočina, Odbor sociálních věcí, Žižkova 57, Jihlava; tel.: 564 602 111,
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00; [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Občanská poradna Jihlava, Žižkova 13, 586 01, Jihlava, [opj@volny.cz](mailto:opj@volny.cz)
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti mohou uživatelé kontaktovat výše uvedené instituce.