

CHARITNÍ HOSPICOVÁ PORADNA A PORADNA PRO PEČUJÍCÍ PŮJČOVNA KOMPENZAČNÍCH POMŮCEK

INFORMACE PRO KLIENTY



Mgr. Marcela Kutláková, DiS.

sociální pracovník a kontaktní osoba pro půjčovnu kompenzačních pomůcek

Tel.: 599 508 505, 731 625 768

E-mail: pujcovna@ostrava.charita.cz

marcela.kutlakova@ostrava.charita.cz

Mgr. Alexandra Čubová

sociální pracovník, vedoucí střediska

Tel.: 599 508 533, 731 534 002

E-mail: hospicova.poradna@ostrava.charita.cz

alexandra.cubova@ostrava.charita.cz

www.ostrava.charita.cz



Cílová skupina služby

Služby poskytujeme v Ostravě terénní nebo ambulantní formou lidem starším 16 let, kteří potřebují pomoc a podporu z důvodu:

-  zdravotního postižení, nevyléčitelné nebo dlouhodobé nemoci,
-  věku,
-  péče o nemocné v domácím prostředí,
-  péče o nevyléčitelně nemocnou osobu prostřednictvím mobilního nebo lůžkového hospice,
-  úmrtí blízké osoby.

Konzultace v ambulanci

V níže uvedených časech jsme Vám k dispozici v kanceláři nebo na telefonu pro ambulantní formu služby. Mimo uvedené časy lze sjednat schůzku telefonicky.

Upřednostňujeme domluvu schůzky předem, abychom se Vám mohli plně věnovat.

Pondělí	8:00 – 10:00	13:00 – 16:00
Úterý	8:00 – 12:00	–
Středa	–	–
Čtvrtek	–	13:00 – 17:00
Pátek	8:00 – 12:00	13:00 – 14:00

Konzultace v terénu

Úterý	–	13:00 – 16:00
Středa	8:00 – 16:00	
Čtvrtek	8:00 – 12:00	–

Poskytované služby

-  **Informace o možnostech péče** o nemocné a umírající v domácím prostředí a pobytových zařízeních, včetně hospicových služeb a informace o systému sociálních i zdravotních dávek a příspěvků.
-  **Informace o sociálních službách**, kterých je možno využít, pomoc se zažádáním o konkrétní službu.
-  **Informace o možných finančních příspěvcích**, pomoc při vysání žádosti o dané příspěvky, podání žádostí na příslušném úřadě.



-  **Představení a zapůjčení kompenzačních pomůcek**, včetně možnosti jejich vyzkoušení (mechanický vozík, chodítka, sprchovací vozík, sedák do vany, toaletní židle, polohovací postel, odsávačka, nadstavba na WC, antidekubitní matrace a další pomůcky).
-  **Bezplatné školení „Jak pečovat o nemocného v domácím prostředí“**
Poradenství a praktické ukázky ve spolupráci s Mobilním hospicem sv. Kryštofa z oblasti péče o nemocného v domácím prostředí (např. podávání stravy, tekutin, léků, pomoc při osobní hygieně, polohování a prevence proleženin).
-  **Prostor pro sdílení**, aby nebyli pečující na péči o blízkou osobu sami prostřednictvím konzultace s:
 - **sociálním pracovníkem**, který vás může navštívit i doma podpořit v zajištění návazné sociální či zdravotní služby, společně pomoc vybrat a zapůjčit vhodnou kompenzační pomůcku prostřednictvím Půjčovny kompenzačních pomůcek a také pomoc se zajištěním vhodného příspěvku k péči,
 - **psychologem**, který provází pečující a nemocné telefonicky nebo osobně návštěvou doma nebo v poradně,
 - **zdravotní sestrou**, která pomáhá i v domácnosti s představením ošetrovatelské péče (hygiena, polohování, podávání stravy a jiné) a doporučením vhodných terénních zdravotních služeb (např. agentura domácí péče nebo mobilní hospic),
 - **duchovním**, který nabízí doprovázení pečující i nemocného formou rozhovorů a naslouchání.
-  **Poradenství pro pozůstalé**, jejich provázení v truchlení, intervence v oblasti problémů s vyrovnáváním se se smrtí blízkého člověka a psychologické a duchovní pomoci.

Pravidla vzájemné spolupráce

-  **Forma konzultace:** máte možnost zvolit si v rámci celého poradenského procesu, zvolit formu konzultace – ambulantní (v kanceláři), terénní (ve Vašem přirozeném prostředí), telefonickou nebo e-mailem.
-  **Terénní konzultace:** máte-li zájem o terénní konzultaci přímo ve Vaší domácnosti a bydlíte na území města Ostrava, domluvíme se na čase a místě schůzky.



- ✚ Je nutné v dohodnutém termínu umožnit pracovníkovi vstup do domácnosti a zajistit podmínky pro bezpečný výkon konzultace tak, abychom nebyli ohroženi domácími zvířaty, infekčním prostředím (vezmeme si ochranné pracovní pomůcky), štěnicemi, agresivním členem domácnosti, apod.
- ✚ **Anonymita:** dodržujeme pravidla o ochraně osobních údajů, přesto je možné poskytnout poradenství také anonymně – bez zjišťování Vašich osobních údajů. Anonymita nemá vliv na rozsah a kvalitu služby.
- ✚ **Smlouva, spolupráce:** společně se dohodneme na jednotlivých krocích spolupráce. Způsob pomoci vychází z individuálního plánování a zjišťování Vašich potřeb. V individuálním plánu se dohodneme co – kdo – kdy udělá.
- ✚ Uzavíráme ústní smlouvu, ta může být ukončena naplněním dohody (uskutečněním jednotlivých kroků a vyřešením tíživé situace), domluvou další pomoci nebo Vaším odstoupením – i bez udání důvodu.
- ✚ **Četnost konzultací:** jak často budou konzultace probíhat je na Vás. Může se jednat o jednorázovou spolupráci nebo dlouhodobou – opakované konzultace.
- ✚ **Výběr poradkyně:** máte možnost zvolit si, se kterou poradkyní budete spolupracovat, je však třeba zohlednit naše časové možnosti a vzájemnou zastupitelnost.
- ✚ **Respekt k ostatním klientům a uživatelům služeb:** prosíme o nenarušování jednání pracovníka s klientem před Vámi. Nebudte v budově Hospice sv. Lukáše hluční. V případě, že přijdete bez objednání, může se stát, že Vám nebude možné poskytnout službu ihned. Doporučujeme počkat, případně se telefonicky objednat na vhodnější termín.
- ✚ **Délka konzultace:** před jednáním se domluvíme na délce jednání dle Vašich individuálních přání a našich provozních možností (zpravidla 45 minut).
- ✚ **Stížnost:** pokud nejste s našimi službami spokojeni nebo máte výhrady, můžete využít práva na stížnost. Pravidla pro podání stížnosti jsou k dispozici na našich internetových stránkách a informační nástěnce. Podání stížnosti nemá vliv na kvalitu služeb poskytovaných ztěžujícímu. Proces přijímání a vyřizování stížností je chráněn mlčenlivostí pracovníků zaangažovaných do tohoto procesu. Klienti si mohou stěžovat i anonymně.
- ✚ **Doprovod k jednání:** můžete se dostavit sami nebo s doprovodem další osoby – např. známým, rodinným příslušníkem.

