Jak daná služba konkrétně probíhá:

- **Vstup uživatele do služby**

Zájemce o službu získává prvotní informace o službě v telefonickém, a nebo osobním jednání, e-mailem, poštou... Informace jsou zájemci předávány vedoucí – sociální pracovnicí, v její nepřítomnosti informace předává asistentka vedoucí.

Při jednání nejprve dojde ke zjištění požadavků, potřeb a cílů jednotlivých zájemců, poté jsou zájemci sděleny informace o službě (cíl, zásady, poslání, cílová skupina, výše úhrady za jednotlivé pečovatelské úkony, práva a povinnosti uživatelů a služby, …)

Dbáme na to, aby zájemce o službu věděl o všech podmínkách, které se k poskytování služby vztahují a aby jim rozuměl. Potřeby a požadavky ke službě si určuje sám zájemce o službu.

Pokud zájem o službu trvá, dojednává a podává si zájemce požadavky ke službě. Požadavek žadatele je zařazena do pořadníku vedení požadavků.

Na základě podaných požadavků dojde k dalšímu průběhu jednání. Na základě výsledku z něho je s žadatelem uzavřena nebo neuzavřena Smlouva o poskytování pečovatelské služby.

Písemná smlouva stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby. Současně s uzavřením smlouvy jsou sepsány další důležité dokumenty, nezbytné k poskytování služby. Uživatel je seznámen se svými právy a povinnostmi a s možností podat stížnost.

Zájemci - žadateli- uživateli je také možno poskytnout základní sociální poradenství, které poskytuje sociální pracovník. V průběhu celého procesu jednání se řídíme příslušnými vnitřními předpisy služby.

Metody práce s uživatelem

Metody práce s uživatelem vychází z osobních přání, zájmů a potřeb jednotlivých uživatelů, které jsou zapsány a poté plněny v jeho individuálním plánu, který si uživatel stanoví na začátku poskytování služby. Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, jehož jméno se dozví na začátku poskytování služby. Klíčový pracovník je zodpovědný za vedení individuálního plánování průběhu služby uživatele a s tím souvisejících záznamů. Uživatel může na požádání klíčového pracovníka í v průběhu poskytování služby změnit.

Naplňování osobních cílů je v průběhu služby pravidelně přehodnocováno. Na přehodnocování vedení individuálního plánu se mohou podílet spolu s uživatelem služby – např. klíčový pracovník, vedoucí – sociální pracovnice, opatrovník a další osoby, kterou si zvolí sám uživatel služby,

Uživatel má také možnost měnit během poskytované služby své osobní cíle, přání a potřeby, a tím ovlivňovat a měnit svůj individuální plán a průběh poskytování sociální služby.

Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby,

Uživatelé jsou zapojeni do rozhodování o využití služby několika způsoby. Jedním z nich je, dle svých osobních cílů, které jsou zaznamenány do jejich individuálních plánů. Dle stanovených cílů a plánů se tedy řídí naplňování poskytované péče.

Uživatel se tedy podílí na hodnocení svého individuálního plánování průběhu služby. K jeho hodnocení také může přizvat i další třetí osoby, které si sám zvolí.

Další možností o rozhodování o využití služby je možnost výběru poskytovaných pečovatelských úkonů na začátku poskytování služby, ale i v případě potřeby, během poskytování služby.

Zapojení se do rozhodování o službě mají uživatelé také v rámci podávání podnětů a připomínek k poskytování služby a také v rámci pravidelně vyplňovaného dotazníku, kde mají možnost se vyjádřit k dané službě.

Způsob vyřizování stížností uživatelů

Uživatel je o možnostech podávání a způsobu vyřizování stížností informován prostřednictvím „Postupu při vyřizování stížností uživatelů“. Tento „Postup“ je vyvěšen v prostorách zařízení a je také součástí smlouvy o poskytování Charitní pečovatelské služby Znojmo a je dostupný, viz úvodní strana webových stránek naší služby

Ukončení poskytování služby

Zařízení Charitní pečovatelská služba má vypracována pravidla pro ukončení služby. Způsob ukončení služby jednoznačně vymezuje uzavřená písemná smlouva s uživatelem. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně dle podmínek smlouvy