

- 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 pracovnící, 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 zařazen do pořadníku vedení požadavků.

Na základě podaných požadavků dojde k dalšímu průběhu jednání, které je v souladu s požadavky JMK na pečovatelskou službu. Na základě výsledku z něho je s žadatelem uzavřena nebo neuzavřena Smlouva o poskytování pečovatelské služby Znojmo.

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.

V rámci individuálního plánování služby má každý uživatel stanoveného 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 i v průběhu poskytování služby změnit.

Naplnění osobních cílů uživatele je v průběhu služby pravidelně přehodnocováno.

Uživatel služby má možnost své osobní cíle, přání a potřeby na základě svých přání a potřeb měnit.

- metody práce s uživatelem

Metody práce s uživatelem vychází z osobních přání a potřeb jednotlivých uživatelů.

Při práci s uživatelem pracovníci využívají následující metody práce:

a) Rozhovor

Rozhovor je jednou z nejvyužívanějších metod sociální práce se zájemcem, žadatelem a uživatelem služby.

b) Pozorování

c) Studium dokumentace

Studium dokumentace uživatele a písemného záznamu - je nezbytná před každým plánovaným rozhovorem s uživatelem – z dokumentace lze mimo jiné vyčíst potřebné údaje, srovnat stav stávající a plánované služby, lze z ní vyjít při hodnocení služby – zjištění její kvality, ...

d) Stanovení hypotéz

S plánování průběhu způsobu podpory může pracovník v přímé péči /sociální pracovník

také využít různých metod či technik – hypotézy o potřebách. Tyto hypotézy následně ověřuje – tzn. potvrzují či vyvrací.

Při stanovování hypotéz využívá pracovník v přímé péči, sociální pracovník také pozorování a empatickou část podpory.

Zajišťování podpory plánování průběhu služby pomocí hypotéz také využívá vnímání a uvědomování si situace uživatele pracovníkem.

e) Maslowova pyramida potřeb

Pečovatelská služba využívá a vychází při stanovování potřeb uživatelů služby z Maslowovy pyramidy potřeb

f) Analýza uspokojování potřeb

Metoda Analýza uspokojování potřeb, se opírá o rozumové uvědomění si potřeby.

Pracovníci služby danou metodu využívají ke způsobu plánování průběhu služby uživatelem.

g) Naslouchání

Aktivní naslouchání je způsob, při kterém nejen registrujeme, co uživatel sděluje, ale současně jde o volné vyjadřování myšlenek, představ, názorů a postojů neverbálními i verbálními prostředky. Aktivním nasloucháním nejen získáváme potřebné informace, ale zároveň i ověřujeme vzájemné pochopení.

h) Písemný záznam z rozhovoru

Techniku písemného záznamu využívají pracovníci služby k záznamu sdělených informací, které se týkají výpovědi zájemce o službu, žadatele o službu nebo uživatele os službu. Písemného záznamu využívá služba také k předávání informací mezi jednotlivými pracovníky služby např. zápisy z porad.....

i) Analýza všech informací

Techniku Analýzy všech informací využívají pracovníci služby, ale i uživatelé služby k rozboru sdělených informací ať již ústní či písemné povahy.

- způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby

Uživatelé jsou zapojeni do rozhodování o využití služby několika způsoby. Jedním z nich je, zapojení se do individuálního plánování svých osobních cílů a stanovení průběhu služby. Dle stanovených cílů a plánů se tedy řídí naplňování poskytované péče. Uživatel služby, dle svých potřeb může využívání služby změnit nebo ukončit.

Uživatel se také podílí na hodnocení svého individuálního plánování průběhu služby. K hodnocení plnění 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.

– ukončení poskytování služby

Zařízení Charitní pečovatelská služba má vypracována pravidla pro ukončení služby. Způsob ukončení služby jednoznačně vymezuje uzavřená písemná smlouva s uživatelem.