

# POPIS REALIZACE POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

## **Způsob vyjednávání:**

Se zájemcem o službu jedná sociální pracovnice, která po prvotním zájemcově kontaktu osobně, telefonicky nebo písemně, domluví se zájemcem, pokud spadá do naší cílové skupiny osobní schůzku, zpravidla v jeho přirozeném prostředí. Zájemce vyslechne, zkonkultují jeho potřeby, seznámí jej s nabídkou sociální služby, rozsahem poskytování, cenou, směrnici a možnostmi podávat stížnosti a to jak ústně s přihlédnutím ke komunikačním dovednostem zájemce, tak písemně formou informačního letáku a dalších dokumentů.

## **Základní podmínky :**

Pečovatelská služba poskytuje pomoc a podporu uživatelům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a nejsou si schopni pomoc zajistit vlastními silami nebo prostřednictvím rodiny. Pečovatelská služba nenahrazuje povinnosti členů rodiny ani veřejně a komerčně dostupné zdroje pomoci. V případě, že se nejedná o sociálně nepříznivou situaci zájemce, či lze poskytnout službu prostřednictvím komerčních služeb, jsou mu poskytnuty kontakty na tyto služby.

## **Způsob uzavírání smlouvy:**

Pokud zájemce při vyjednávání projeví vůli uzavřít smlouvu, bude s ním smlouva sepsána. Smlouvu sepisuje sociální pracovnice, která při podpisu smlouvy s klientem projednává jednotlivé body smlouvy i příloh, a po seznámení a případným vysvětlením s těmito dokumenty dojde k podpisu. Vůle k podpisu musí být pro klienta svobodná.

## **Garance pečovatelské služby:**

PS negarantuje dodržení přesného času příchodu pečovatelky ke klientovi. V individuálním plánu péče klienta je stanovena frekvence poskytování péče, den v týdnu a přibližný čas. Pečovatelky se ke konkrétnímu klientovi přemísťují MHD nebo služebními vozidly. V důsledku silničního provozu může docházet ke zpoždění příchodu ke klientovi. K dalšímu možnému zpoždění může dojít v situaci, kdy pečovatelka provádí neočekávané úkony (zhoršení zdravotního stavu předchozího klienta, přivolání lékaře ke klientovi aj.) nebo řeší jiné naléhavé situace.

Pečovatelská služba také nemůže garantovat dodržení nasmlouvaného dne a času poskytování péče po obnovení dlouhodobě přerušené péče, např. z důvodu dlouhodobého pobytu v nemocnici nebo klienta u rodiny (tj. doba delší než jeden měsíc).

PS negarantuje jednu stálou pečovatelku při poskytování péče. Pečovatelská služba se snaží, aby ke klientovi docházela stálá pečovatelka, avšak převážně z provozních důvodů nelze stálou pečovatelku po celou dobu trvání smluvního vztahu zaručit (řádné čerpání dovolené, dočasná pracovní neschopnost..). Při poskytování pečovatelské služby v době odpoledních a večerních hodin, o víkendech a svátcích se pečovatelky vždy střídají.

## **Stížnosti / poděkování:**

Stížnost je jakékoliv jasně a svobodně vyjádřené sdělení (stížnost, podnět, připomínka), v němž stěžovatel vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, s porušováním práv uživatele či nedodržováním povinností poskytovatele. Do stížností patří i podněty a připomínky uživatele ke zlepšení kvality poskytované sociální služby, které se netýkají závažného porušení práv uživatele.

Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako neodůvodněná. Za podání stížnosti nesmí být uživatel nijak znevýhodněn či jinak postižen. Podání stížnosti nesmí být na újmu podávajícímu, ať už jde o klienta či osobu hájící jeho práva.

Stížnost může podat uživatel, opatrovník, nezávislý zástupce, rodinní příslušníci a blízcí uživatele či jakákoliv uživatelem pověřená osoba a občan, který bude hájit jeho zájmy. V případě potřeby má uživatel právo si zvolit tlumočníka. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce pro podávání a vyřizování stížností na základě plné moci. Stížnost lze podat i klíčovému pracovníkovi či jinému zaměstnanci, kterému klient důvěřuje nebo sociální pracovníci.

Případné poděkování může opět podat uživatel, opatrovník, nezávislý zástupce, rodinní příslušníci a blízcí uživatele či jakákoliv uživatelem pověřená osoba a občan, který hájí jeho zájmy. Poděkování lze podat ústně kterémukoliv zaměstnanci, písemně na adresu firmy nebo e-mailem.