

Manuál pro zájemce o poskytování Terénní sociální služby Josefův Důl:

Postup podání a vyhodnocení žádosti , uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby

- I. Podání žádosti: Obecní úřad Josefův Důl
Dolní Maxov 218
468 11
Přebírá pověřená pracovnice obecního úřadu.
- II. Seznámení s podmínkami poskytování služby – provádí sociální pracovnice
- III. Dojednání termínu sociálního šetření v místě bydliště žadatele – provádí sociální pracovnice.
- IV. Provedení sociálního šetření a na jeho základě vyhotovení návrhu Smlouvy o poskytování sociální služby – sociální pracovnice.
- V. Uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby – provádí vedoucí sociální služby ve spolupráci se sociální pracovnicí.
- VI. Individuální plán poskytování sociální služby – vytváří vedoucí služby s uživatelem na základě Smlouvy a podle potřeb uživatele.

Práva a povinnosti žadatelů a uživatelů sociální služby:

- 1) Poskytnout v žádosti a při sociálním šetření pravdivé informace o své sociální a zdravotní situaci.
- 2) Seznámit se rozsahem poskytovaných služeb a při jednání o poskytování sociální služby projevit svá přání a očekávání – vše bude zaznamenáno do Záznamu ze sociálního šetření.
- 3) Při projednávání návrhu Smlouvy o poskytování služby se seznámit s navrhovaným zněním Smlouvy a ceníkem služeb a vznést případné námitky, dokud není Smlouva podepsána oběma stranami – poskytovatelem a uživatelem služby.
- 4) Sociální služba je poskytována podle individuálního plánu, který je sestaven podle potřeb uživatele služby. Pokud potřebuje uživatel drobné změny v plánu, informaci podá vedoucí služby.
- 5) Pokud se v průběhu poskytování sociální služby výrazně změní situace uživatele služby, je tento povinen informovat sociální pracovníci nebo vedoucí služby a projednat možnost změny Smlouvy o poskytování služby.
- 6) Dodržovat platební podmínky Smlouvy o poskytování služby.

Pravidla pro podávání podnětů a stížností

Podnět je připomínka, kterou může poskytovatel využít k vylepšení podmínek poskytování služby.

Stížnost je vyjádřením nespokojenosti uživatele s poskytováním služby a nebo s podmínkami pro poskytování služby a je podávána uživatelem vůči pracovníkovi poskytovatele služby nebo pracovníkem vůči uživateli, který nedodrží Smlouvu o poskytování služby.

Možnosti podání podnětu:

- pečovatelce, vedoucí služby, sociální pracovníci, pracovníkovi Obecního úřadu
- ústně nebo písemně

Možnosti podání stížnosti:

- jakémukoli výše uvedenému pracovníkovi
- ústně nebo písemně
-
-

Podněty i stížnosti budou zaznamenány do materiálů uživatele a do Knihy podnětů a stížností u vedoucí služby. Dále bude se stížností pracováno v kolektivu zaměstnanců. Popřípadě na Obecním úřadě (u zřizovatele), nebude-li možné věc vyřešit neprodleně a v případě nespokojenosti uživatele s řešením stížnosti nebo podnětu v rámci pracovníků terénní služby.

Uživateli služby bude podána informace o řešení stížnosti či podnětu neprodleně, ústně nebo písemně podle dohody s uživatelem, nejpozději však do 30 dnů.