

## Vnitřní pravidla Domácí péče Domažlice s.r.o.

**1) Ochrana práv klienta** – při poskytování služeb respektujeme klientova práva a podporujeme ho při jejich prosazování. Řídíme se podle principů Etického kodexu, Listiny základních lidských práv a svobod a dalších dokumentů a jsme vázáni závazkem mlčenlivosti. Snažíme se předcházet porušení práv a dodržování práv kontrolujeme. V případě, že pracovník poruší práva klienta, jsou vyvozeny patřičné důsledky. Máme pravidla pro přijímání darů, kterými se řídíme.

Práva klientů:

- právo na volbu a svobodné rozhodování – klient se sám rozhoduje, zda chce naši službu využít a dále se sám rozhoduje o řešení své situace. Za svá rozhodnutí si nese zodpovědnost sám.
- právo na soukromí – dle klientovo přání
- právo na rovný přístup ke službám – pomáháme všem se stejným úsilím, bez předsudků, nestranně
- právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a jména klienta
- právo na poskytování služby dle individuálních potřeb a přání – těmto potřebám se přizpůsobíme. Klientův cíl je pro nás nejdůležitější.
- právo vyjádřit stížnost nebo pochvalu k poskytnuté službě a výkonu pracovníka.

**2) Jednání se zájemcem o službu** - kontakt probíhá většinou formou osobního rozhovoru, kdy je klient srozumitelně informován o poskytovaných službách a možnostech řešení jeho požadavku. K jednání si může přizvat i osobu blízkou či se v jednání může nechat zastupovat. Sám se poté svobodně rozhoduje, zda a kterou službu využije. Pokud má zájem o využití služby, je s ním uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby. Odmítnutí zájemce je možné pouze v případech, které vymezuje zákon.

**3) Smlouva o poskytování sociální služby** – pokud se klient rozhodne využívat některou z našich sociálních služeb (pečovatelská, odlehčovací, osobní asistence), je s ním uzavřena Smlouva o poskytování dané služby. Ta sjednává rozsah a konkrétní podmínky poskytování služby. Podpisem smlouvy stvrzuje, že se bude řídit našimi vnitřními pravidly a že souhlasí s ostatními ustanoveními. Smlouva má definované výpovědní důvody obou stran. Před podpisem smlouvy je s klientem vše důkladně rozebráno tak, aby informacím porozuměl.

**4) Individuální plánování průběhu sociální služby** – pro naplánování služby je základní klientův osobní cíl, kterého chce dosáhnout. Každý klient má stanoveného svého klíčového pracovníka, s nímž projednává svůj individuální plán; každou změnu tzn. četnost a rozsah doposud sjednaných služeb a úkonů. Podle charakteru cíle stanoví společně postup a vhodné možnosti řešení, jak toho dosáhnout. Z možností vybírá klient sám a pak společně plánujeme dílčí kroky služby. O jednání provede pracovník záznam. V průběhu služby se může plán měnit – změna vychází z klientova přání, potřeby či situace.

**5) Dokumentace o poskytování sociální služby** – údaje, které od klienta získáváme, používáme pouze pro poskytování odborných služeb. Podpisem Smlouvy klient dává souhlas ke zpracování těchto údajů – v případě, že toto nechce, souhlas nám neudělí. Údaje evidujeme, dokumentace je na uzamčeném místě a klient do ní může kdykoliv nahlédnout. Každý uživatel uvede vždy alespoň jednu kontaktní osobu.

**6) Stížnost na kvalitu nebo poskytování sociální služby** – pokud klient není spokojen, má možnost podat stížnost na kvalitu či způsob poskytování služby. Stížnost může podat ústně či písemně, a to osobně, poštou, emailem či vhozením do schránky v budově. Stížnost je možné podat anonymně. Každá stížnost je brána jako podnět jako podnět pro rozvoj a zkvalitnění služeb. S pravidly vyřizování stížností je seznámen každý klient.

**7)Návaznost poskytovaných služeb na další dostupné zdroje** – v případě klientova zájmu spolupracujeme a zprostředkujeme služby jiných organizací či osob.

**8)Personální a organizační zajištění služby** – všichni pracovníci jsou kompetentní k poskytování služeb, máme optimální strukturu pracovních pozic. Služby jsou poskytovány 24 hodin denně 7 dní v týdnu dle individuálních potřeb klienta.

**9)Profesní rozvoj zaměstnanců** – naši pracovníci se dále cíleně vzdělávají ve svém oboru.

**10)Informace o poskytované službě** – o našich službách informujeme prostřednictvím letáků, www stránek, lékařů apod.

**11)Nouzové a havarijní situace** – pro všechny pracovníky platí přísné dodržování bezpečnostních zásad. Máme přesně vymezené postupy pro jednotlivé situace a každá nová se zaznamenává. Každý pracovník zná telefonní čísla první pomoci.

**12) Vykazování poskytnutých služeb** – evidence služeb probíhá pomocí čteček. Veškerá dokumentace klientů je zpracovávána na počítači v programu Iresoft.