

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

### **Práva a povinnosti poskytovatelů osobní asistence**

1. Pracovníci pomáhají klientům, kteří o pomoc požádají, nebo kteří pomoc potřebují bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, postižení, politické přesvědčení, ekonomickou situaci a společenské postavení.
2. Pracovníci se chovají zdvořile a respektují jedinečnost každého klienta, přistupují k němu s pochopením, úctou, empatií, trpělivostí a reagují na jeho potřeby.
3. Pracovníci respektují důstojnost každého klienta, jeho soukromí, důvěrnost jeho sdělení a neposkytují žádnou informaci bez jeho souhlasu, pokud by tímto nedošlo k akutnímu ohrožení jeho života. Nikdo nesmí zneužívat ve vztahu ke klientovi jeho důvěru a závislost jakýmkoliv způsobem. Zavazují se také zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klienta v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.
4. Poskytování služeb nesmí vést k částečné nebo úplné ztrátě soběstačnosti.
5. Pracovníci nevyžadují ani nepřijímají dary ani jiná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit rozhodování o službě, narušit profesionální přístup ke klientovi či žadateli nebo jež by mohla být považována za odměnu za práci, která je povinností pracovníka.
6. V závažných odůvodnitelných situacích lze mimořádně ústně dohodnout změnu četnosti, času, případně přerušeni poskytované služby s dodržením vnitřních pravidel (zajištění osobní asistence mimo dobu vyučování...)
7. Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán se zákonným zástupcem klienta individuálně dle jeho přání a dle možností poskytovatele, je vyznačen v individuálním plánu uživatele a závisí na době strávené v zařízení.
8. Poskytovatel může službu ukončit v případě hrubého porušení smluvených podmínek (neplacení služby, hrubé jednání klienta nebo jeho zákonného zástupce vůči zaměstnancům...), dále v případě, kdy poskytovaná služba již uživateli nemůže zabezpečit jeho potřeby z důvodu zhoršení soběstačnosti (zhoršení zdravotního stavu), vždy s doporučením dalšího řešení situace.

### **Pracovníci mohou odmítnout poskytnutí služby v těchto případech :**

1. Uživatel nebo jeho zákonný zástupce se bude chovat hrubě, agresivně či jinak nevhodně vůči pracovníkům.

### **Práva a povinnosti uživatelů služby**

1. Uživatel je oprávněn požadovat úpravu smlouvy o poskytování služeb (např. rozsah služeb, upravit individuální plán dle svého zdravotního stavu).
2. Uživatel (zákonný zástupce) má právo kdykoliv nahlédnout do své veškeré dokumentace.
3. Uživatel (zákonný zástupce) je oprávněn podat proti kvalitě a způsobu poskytovaných služeb stížnost podle pravidel pro podávání a vyřizování stížností. Při podání stížností se postupuje dle Směrnice poskytovatele služeb č. S/39/08.
4. Uživatel nesmí služby zneužívat (poskytování v době mimo pracovní a provozní dobu).
5. Uživatel se nesmí chovat hrubě či agresivně vůči pracovníkům.
6. Uživatel je povinen neprodleně hlásit veškeré změny týkající se poskytování služeb.
7. Uživatel může službu ukončit na vlastní žádost písemně i bez udání důvodu.
8. Uživatel se zavazuje platit za sjednané služby dle platného sazebníku.

### **Sazebník služeb**

1. V době školního vzdělávání je péče o děti a žáky zajištěna souběžně pedagogem a asistentem, proto úhrada sociální služby osobní asistence se rovná násobku poloviny docházky v této době a úhrady za jednu hodinu poskytování sociální služby v částce 50,- Kč.
2. V době mimoškolní návštěvy do zařízení je péče zajištěna pouze asistenty, proto se hradí plná úhrada za jednu hodinu poskytování sociální služby osobní asistence v částce 50,- Kč

Prohlášení uživatele služby (zákonného zástupce)

Prohlašuji, že jsem obdržel vnitřní pravidla v písemné podobě byl jsem s nimi seznámen, plně jim rozumím a zavazuji se je dodržovat.

Turnov dne .....

.....  
Podpis klienta (zákonného zástupce)

.....  
Dagmar Rakoušová  
ředitelka ZŠS a MŠS Turnov