

Příloha č. 3 ke směrnici č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociální služby

VNITŘNÍ PRAVIDLA OSOBNÍ ASISTENCE

Vnitřní pravidla Osobní asistence (dále jen „vnitřní pravidla“ a „OA“) upravují blíže poskytování této sociální služby a doplňují ustanovení uvedená ve Smlouvě o poskytování služby Osobní asistence. Zároveň obsahují **pravidla pro podávání stížností a ochrany práv klientů při poskytování služby**.

Vnitřní pravidla je nutné dodržovat, proto si je pečlivě přečtěte.

1 Změny v rozsahu a době poskytování služby

- pokud nemůžete dodržet domluvené datum či čas je nutné
 - oznámit to nejpozději 1 den předem
 - v akutních případech (náhlé onemocnění) - nejpozději do 7.00 hodin daného dne (je možné zaslat SMS zprávu na telefonní číslo pracovníkovi OA)
 - také pracovnice je povinna Vás neprodleně informovat, pokud se na cestě za Vámi opozdí (z důvodu dopravních komplikací apod.)
-

2 Situace, kdy Vám službu nemusíme poskytnout ve sjednaném rozsahu

Službu Vám nejsme povinni poskytnout, pokud:

- chováte se agresivně a ohrožujete tím ostatní či sebe
- dáváte neslušné návrhy pracovníci či ji jinak obtěžujete Vy nebo člen Vaší domácnosti
- komplikace v průběhu asistence (např. hádka členů rodiny apod.)

V případě personální krize je možnost po předchozí domluvě asistenci jednorázově zrušit nebo službu dočasně pozastavit.

3 Úhrada za poskytování služby OA

- Úhrada za službu OA je dána platným Sazebníkem úhrad, který obdržíte, a je popsána ve Smlouvě o poskytování OA – čl. 3.
 - Stvrzujete svým podpisem na Výkazu OA zapsané časy a rozsah činností OA za uplynulý měsíc, na základě Výkazu je potom vystavena faktura.
 - Pokud při asistenci požadujete doprovod při dopravě veřejnou dopravou, nemáte průkaz ZTP/P a jedná se o základní činnost, jízdenku asistentce hradí poskytovatel. Doprava služebním automobilem jako fakultativní činnost není poskytována.
 - Pokud nejste v době asistence přítomen na dohodnutém místě, bude vám naúčtován poměrný čas, který asistentka strávila zjišťováním důvodů vaší nepřítomnosti.
-

4 Personální obsazení

- Vedoucí služby - sociální pracovník s vámi a s vaší rodinou jedná o zahájení služby, o uzavření smlouvy a o náplni základních činností; plánuje průběh asistencí, plnění dohodnutých cílů; ukončení služby.
- Službu OA poskytují asistentky, které se u vás budou střídát, výjimky, kdy dochází jedna stálá asistentka ke klientovi, jsou možné, pokud to provozní podmínky služby umožňují.
- Vedoucí služby určuje, která asistentka k vám bude docházet. V případě, že máte výhrady k přístupu některé asistentky vůči vám, sdělte toto vedoucí a společně se dohodnete na řešení situace.
- Bude vám přidělena klíčová pracovnice, na kterou se můžete obracet se vším, co souvisí s poskytováním služby.
- Poskytování Osobní asistence se řídí rozpisem služeb pro asistentky daným na 14 dní.

5 Co dalšího je důležité vědět?

- hygienické a kompenzační pomůcky nezbytné pro hladký průběh asistence např. inkontinenční pomůcky, čisticí prostředky, zajišťujete Vy, případně pečující osoby, rodina. V případě že požadujete, aby tyto věci zajistil pracovník osobní asistence, je třeba se s ním na tom předem domluvit.
- prosíme, dodržujte domluvené místo a čas
- pracovníci Vám vykají a dále Vás oslovují dle dohody (např. pan/paní nebo křestním jménem), pokud se nedohodneme jinak
- je vhodné, pokud je zastupující osoba dostupná na mobilním telefonu v čase, kdy je služba poskytována
- pokud je domluvena asistence na sjednaném místě (Vaše domácnost), je nutné, abyste umožnili pracovníkovi přístup do domácnosti a to dle předem domluveného postupu (zajištění přístupu do objektu, vč. předání klíčů)
- pokud máte v domácnosti nějaké zvíře, je nutné zajistit, aby pracovníka neohrožovalo a nebránilo mu dělat jeho práci
- v rámci svých možností jste povinni vytvářet podmínky pro hladký průběh služby např. odstraněním bariér ve svém bytě, přestěhováním nábytku kvůli přístupu k lůžku apod. Jste povinni zajistit si potřebné kompenzační pomůcky pro přesuny, koupání, podávání stravy (invalidní vozík, madlo, zvedák, sedačku do vany, protiskluzové podložky, vyvětrání místnosti u kuřáků, apod.), abyste chránili zdraví své i zdraví asistentek.
- asistentky nejsou oprávněné poskytovat zdravotnické úkony, ani zajišťovat podávání léků; mohou vás jen podpořit při dodržování léčebného režimu: připravit vám nápoj, připomenout čas, vyndat lék z blistrů, ale léky musíte užívat sám.
- pracovník při návštěvě u Vás doma neočekává žádné pohoštění či občerstvení. Pokud spolu vaříte oběd, je to oběd pro Vás či členy Vaší domácnosti.

- pracovník se ve Vaší domácnosti chová jako návštěva – do různých částí domácnosti tedy vstupuje s Vaším souhlasem, respektuje soukromí dalších členů domácnosti apod.
 - o průběhu služby je vedena dokumentace, se kterou je nakládáno jako s důvěrným materiálem. Máte právo na vyžádání nahlížet do dokumentace, která se Vás týká. Můžete také dát písemný souhlas k tomu, aby do této dokumentace nahlížely i další osoby.
 - rovněž dáváte souhlas, komu a v jakém rozsahu mohou pracovníci poskytovat informace o průběhu služby (Vašemu opatrovníkovi, rodiči, zastupujícím osobám, případně, pokud je to v zájmu řešení Vašich potřeb a situace, i pracovníkům jiné sociální služby, pracovníkům sociálních odborů měst a obcí, pracovníkům poskytujícím odborné poradenství – psychologové apod.).
 - pracovníci Vás mohou v průběhu služby požádat o souhlas k uveřejnění fotografií či videozáznamů, na kterých jste zachycen/a (z důvodu prezentace služby) či o jiné druhy souhlasů týkajících se Vaší osoby. Souhlas musíte písemně potvrdit a můžete jej kdykoliv odvolat.
-

6 Máte právo na:

- odbornou pomoc pracovníků, prováděnou s ohledem na své individuální možnosti a potřeby
 - na srozumitelné informace a rady
 - další viz bod 13
-

7 Vaše povinnosti, ev. povinnosti zastupujících osob

- dodržujte základní hygienická pravidla dle Vašich možností, např. pokud v případě, že se necítíte dobře (máte zvýšenou teplotu, rýmu, kašel), informujte předem asistentku
 - při podezření na běžnou chorobu (nemoci dýchacích cest, neinfekční kožní nemoci, střešní nákazy apod.) jsou asistentky povinny používat ochranné pomůcky ve zvýšené míře (rukavice, zástěry, roušky, návleky, desinfekční prostředky apod.), aby se omezilo přenášení nákazy na ostatní klienty.
 - v případě, že máte podezření na infekční nebo parazitární chorobu (např. svrab a vši) jste povinni nám tuto skutečnost oznámit. Pracovnice služby má povinnost toto oznámit vašemu praktickému lékaři a orgánu ochrany veřejného zdraví (KHS). Tyto instituce doporučí nebo nařídí další postup.
 - respektujte pravidla slušného chování, neporušujte hrubým a závažným způsobem dobré mravy a pravidla slušného chování vůči asistentkám, Vaše chování nesmí ohrožovat okolí či vést k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
 - hrubé porušení je například napadání asistentek, pití alkoholu v množství, kdy by Vaše chování narušovalo průběh asistence, vyvolávání hádek apod.
 - dodržujte dohodnuté termíny, nepoškozujte majetek poskytovatele
 - dodržujte smlouvu a to, co je domluveno v individuálním plánu
 - dodržujte tato vnitřní pravidla
 - oznamte nám včas všechny změny, které se týkají toho, co jsme dohodli ve smlouvě a individuálním plánu
-

- respektujte pokyny pracovníků služby (především ty, které vedou k zajištění bezpečí Vašeho či asistentek)
 - pokud poškodíte cizí majetek (např. vozidlo či kompenzační pomůcky), jste povinen/a škodu nahradit, zaplatit či zajistit opravu (o škodě informujte pracovníka)
-

8 Co se stane, když nebudete dodržovat pravidla služby?

- budete ústně upozorněna na porušení pravidel
 - dostanete minimálně jedno písemné upozornění od sociálního pracovníka
 - ukončení služby - můžete dostat výpověď smlouvy
 - bližší informace jsou uvedeny ve smlouvě
-

9 Práva poskytovatele

- právo na slušné jednání ze strany klientů i jejich rodinných příslušníků, ev. zastupujících osob
 - vypovědět smlouvu - ukončit poskytování služby dle ustanovení smlouvy
 - vyžadovat plnění povinností klienta vyplývající ze smlouvy
 - pracovníci mi mohou doporučit, co bych mohl/a udělat
-

10 Povinnosti poskytovatele

- dodržovat platné právní normy, ujednání smlouvy
 - poskytovat podporu a pomoc klientovi v souladu s individuálním plánem
 - zajišťovat služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., dle vnitřních pravidel a provozního řádu
 - řešit stížnosti
 - zachovávat mlčenlivost – neříkat o Vás nic dalším lidem, pokud si to nepřejete
 - seznamovat Vás se změnou vnitřních pravidel a předat Vám je v písemné podobě
-

11 Stížnosti

- stížnost může podat kdokoli, tedy v zájmu klienta jakýkoliv občan
- stížnost lze podat osobnímu asistentovi, vedoucí služby, řediteli, nadřízeným nebo nezávislým orgánům
- forma podání stížnosti: ústní, písemná, telefonická, elektronická (e-mailem)
- klient může napsat stížnost jako dopis nebo může využít formulář stížnosti, který mu pracovnice služby poskytne, nebo je ke stažení na webu organizace
- stížnost se týká např. situací, kdy se neplní, co se domluví v individuálním plánu nebo je do mých osobních věcí nahlíženo bez mého souhlasu
- v případě anonymní stížnosti může klient využít formu doručení do poštovní schránky střediska Světlo na adrese Komenského 616, 543 01 Vrchlabí nebo do schránky důvěry, která je umístěna za

prosklenými dveřmi střediska Světlo ve Vrchlabí (Komenského 616, Vrchlabí, 543 01) nebo do poštovní schránky na téže adrese

- každá stížnost bude přijata a vyřízena do 30 dní od jejího doručení
- vedoucí služby si promluví se všemi, koho se stížnost týká
- celý proces zjišťování zapíše do formuláře důvěry
- výsledek se zapisuje do knihy důvěry
- stěžující si osoba je seznámena s výsledkem
- možným výsledkem je podání vysvětlení, sjednání nápravy, omluva, sankce
- u anonymní stížnosti je výsledek vyvěšen ve vestibulu na adrese sídla střediska Komenského 616, 543 01 Vrchlabí
- klient má právo se odvolat do 15 dní od doručení vyřízení stížnosti
- podání stížnosti nemá vliv na kvalitu poskytování služby

12 Jaká mám práva v Osobní asistenci?

- 1) **Každý člověk** má svoje **Práva**, tedy i **klienti Osobní asistence**.
- 2) Když mám **Práva**, musím počítat s tím, že mám i **povinnosti**. **Práva a povinnosti** patří k sobě.
- 3) Práva jsou **lidská a občanská**. O svých právech se mohou dovědět v následujících dokumentech (najdu je v kanceláři sociálního pracovníka Spirály na adrese sídla organizace Komenského 616, 543 01 Vrchlabí):

Listina základních práv a svobod
Občanský zákoník
Deklarace práv mentálně postižených osob
Standardy kvality sociálních služeb
Vnitřní předpisy sociální služby a organizace

- 4) Služby jsou v Osobní asistenci poskytovány tak, aby **nedocházelo** nebo se **zabránilo porušování** práv. Také jsem chráněn/a před jakýmkoliv způsobem **Zneužívání** nebo **diskriminace** – tedy **znevýchodňováním**.
- 5) Je **RESPEKTOVÁNO** mé vlastní **PŘESVĚDČENÍ, NÁBOŽENSKÉ VYZNÁNÍ, NÁRODNOST, SEXUÁLNÍ ORIENTACE**.
- 6) Mohou být má práva v Osobní asistenci **omezena**? v krajním případě **ANO**
- 7) **KDY** mohou být má práva omezena?

JSEM OHROŽEN/A NA ŽIVOTĚ ČI ZDRAVÍ

OHROŽUJI ŽIVOT NEBO ZDRAVÍ OSTATNÍCH

Omezení musí být zapsáno v mé dokumentaci.

8) Když by byla má práva **PORUŠENA**:

ŘEKNU TO PRACOVNÍKOVÍ, MOHU PODAT TAKÉ **STÍŽNOST**
KDYŽ PRACOVNÍK O PORUŠENÍ PRÁV VÍ, MUSÍ TO OZNÁMIT **vedoucí**
SITUACE SE **ihned řeší** A STANOVÍ SE, JAK **zabránit** DALŠÍMU PORUŠOVÁNÍ PRÁV
KDYŽ JE PORUŠENÍ PRÁVA ZÁVAŽNÉ, STANOVÍ SE „POSTIH“ PRO PRACOVNÍKA, KTERÝ
PRÁVO PORUŠIL
DODRŽOVÁNÍ PRÁV SE KONTROLUJE

9) Co **KONKRÉTNĚ** znamenají má práva v Osobní asistenci?

Právo na **DŮSTOJNÉ ZACHÁZENÍ A ZACHOVÁNÍ LIDSKÉ DŮSTOJNOSTI** znamená například, že:

-nejsm ponižován/a a zesměšňován/a.....
-nejsm nevhodně oslovován/a.....
-pracovníci se ke mně nechovají jako k dítěti, když jsem dospělý/á.....
-jsem informován/a o možnosti stěžovat si.....
-pracovník mi nerozmlouvá podání stížnosti.....
-pracovník se snaží chápat mé problémy a nezlehčuje je.....
-pracovník nedává přednost přáním mé rodiny před tím, co si přeju já.....
-pracovník dodržuje mlčenlivost o tom, co se mě týká.....
-použití fotek, na kterých jsem, je možné jen s mým souhlasem.....

Právo na **SOUKROMÍ** znamená například, že:

-pracovník ode mě nechce informace, které nejsou pro službu důležité.....
-pracovník nezasahuje nevhodnými dotazy do mého soukromí.....
-u mě doma je pracovník hostem, návštěvou – nevstupuje tam, kam jej nepozvu.....
-pracovník nenahlíží do mých osobních věcí bez mého souhlasu.....

Právo **INFORMOVANÉHO A SVOBODNÉHO ROZHODNUTÍ** znamená například, že:

-pracovník za mě nerozhoduje tam, kde to není nutné.....
-pracovník mi nenutí svoji představu nebo názor.....

.....pracovník nesděluje informace o mně nikomu dalšímu bez mého souhlasu.....
.....pracovník mi věci říká tak, abych jim co nejvíce rozuměl/a.....

Právo na informované a svobodné rozhodnutí může být omezeno:

- pokud se můj zdravotní stav zhorší natolik, že je nutno zavolat záchrannou službu, a to i v případě, že si to nepřeju. Pracovník má povinnost zachránit život.
- pokud ohrožuji práva ostatních (když hrubě porušuji práva ostatních, může mi být vypovězena smlouva a služba mi již nebude poskytována - viz Smlouva o poskytování služby Osobní asistence)
- klient se chystá spáchat nebo už spáchal trestný čin

Právo na **PŘIMĚŘENÉ RIZIKO ZNAMENÁ** například, že:

.....pracovník mě nekontroluje tam, kde to není nezbytně nutné.....
.....pracovník nehledá rizika tam, kde nejsou, a nebrání mi v samostatnosti.....
.....pracovník zmenší rizika tam, kde je to vhodné

Právo na **SWOBODNÝ PROJEV MYŠLENÍ, NÁBOŽENSKÉHO VYZNÁNÍ** znamená například, že:

.....pracovník mě nesmí přesvědčovat, abych se řídil jeho názory nebo náboženstvím.....
.....nejsou mi vnucovány křesťanské a duchovní hodnoty organizace.....

Právo na svobodu vyznání může být omezeno:

- když nejsou projevy náboženství nebo politického přesvědčení v souladu se slušným chováním
-