

VNITŘNÍ PRAVIDLA

PRO POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

Aktualizace: leden 2018
Datum účinnosti: 1. 3. 2018
Pracoviště: OA Vrchlabí

1 POPIS OSOBNÍ ASISTENCE, MÍSTO A ČAS

Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají snížené schopnosti z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a jejich situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

Služba se poskytuje denně v rozpětí od 7 do 20 hodin včetně víkendů a svátků, nejčastěji v domácnostech nebo na jiném sjednaném místě na území **Vrchlabska**.

2 ZAHÁJENÍ, PRŮBĚH A UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU OSOBNÍ ASISTENCE (OA)

- Zájemce kontaktuje sociálního pracovníka (dále SP) v OA
- SP poskytne základní informace a podmínky o poskytování služby a ověří, zda zájemce spadá do cílové skupiny. Pokud nespadá, je mu poskytnuto základní sociální poradenství.
- Zájemce nebo osoba, která ho zastupuje, podá žádost o poskytnutí služby.
- V domluveném termínu provede SP sociální šetření u zájemce doma.
- Zájemce je seznámen s podmínkami Smlouvy o poskytování služby a s Vnitřními pravidly služby OA
- Pokud vlastní zdroje zájemce nestačí na řešení jeho nepříznivé situace, je se zájemcem sepsána Smlouva o poskytování služby OA
- V případě odmítnutí z důvodu naplněné kapacity služby bude zájemce zařazen do seznamu čekajících zájemců a bude mu poskytnuto poradenství ohledně jiných sociálních služeb
- Jestliže OA odmítne uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů, že podle své registrace požadovanou službu neposkytuje, nemá dostatečnou kapacitu, nebo vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy, vydá o tom zájemci na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ OA

- U OA je povinností poskytovatele uzavřít smlouvu v souladu se Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. podle § 90 a násl.
- Smlouva je uzavírána s ohledem na potřeby a přání zájemce, které jsou popsány v Náplni základních činností a v Individuálním plánu
- Nejzazší termín podepsání smlouvy je v den zahájení služby
- V případě, že zájemce se nemůže ze zdravotních důvodů sám podepsat a nemá zastupující osoby pro provádění právních úkonů, při podpisu smlouvy jej zastupuje pověřený SP obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OA

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

- Poskytovatel je povinen plánovat průběh poskytování OA každému klientovi podle jeho osobních cílů, potřeb a schopností.
- Klient se aktivně podílí na řešení své nepříznivé sociální situace.
- Klient si určuje, s čím potřebuje od OA pomoci. Spolu se SP a klíčovou asistentkou si naplánuje, na čem budou společně pracovat, čím se pokusí zlepšit jeho nepříznivou sociální situaci, co má pro to kdo udělat.
- To, na čem se společně dohodnou, je popsáno v Individuálním plánu klienta, který se vyhotoví nejdéle do 1 měsíce od podpisu smlouvy. Individuální plán je pak průběžně naplňován a v dohodnutém termínu ho klient společně s pracovníky OA vyhodnotí a aktualizují.

ZMĚNY V DOMLUVENÝCH PODMÍNKÁCH

- Mimořádné, krátkodobé změny v čase, v rozsahu, v místě nebo při zrušení OA je klient povinen ústně nebo telefonicky ohlásit vedoucí služby nebo asistentkám co nejdříve.
- Změny většího rozsahu v poskytování OA (činnosti, časy, délka, frekvence) klient projedná s vedoucí služby a ty budou zaznamenány v nové „Náplni základních činností OA“.
- Osobní asistentka je povinna informovat klienta, nemůže-li z objektivních důvodů dodržet stanovený čas pro poskytování služby (např. dopravní komplikace, zdržení u předchozího klienta, apod.)
- Poskytovatel si vyhrazuje právo v případě nutnosti změnit čas poskytování sociální služby, o tomto klienta včas informuje.
- Poskytování asistencí u klientů může být omezeno na nezbytně nutné v případech nouzových situací (dlouhodobý nedostatek asistentek, nedostatek financí apod.) Průběh asistencí je omezen podle klíče, podle kterého budou mít přednostně nárok na asistenci klienti s nutností zajištění jejich základních potřeb a s nedostatkem jejich jiných vlastních zdrojů.

ÚHRADA ZA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OA

- Úhrada za službu OA je dána platným Ceníkem, který klient obdrží, a je popsána ve Smlouvě o poskytování OA – čl. 3.
- Klient stvrzuje svým podpisem na Výkazu OA zapsané časy a rozsah činností OA za uplynulý měsíc, na základě Výkazu je potom vystavena faktura.
- Pokud při asistenci požaduje klient doprovod při dopravě veřejnou dopravou, nemá průkaz ZTP/P a jedná se o základní činnost, jízdenku asistentce hradí poskytovatel; u fakultativní činnosti jízdné asistentky hradí klient. Doprava služebním automobilem jako fakultativní činnost není poskytována.
- Pokud klient není v době asistence přítomen na dohodnutém místě, bude mu naúčtován poměrný čas, který asistentka strávila zjišťováním důvodů jeho nepřítomnosti.

DŮVODY UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OA

- Důvody a způsoby ukončení jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování OA v článku 5.

PERSONÁLNÍ OBSAZENÍ

- Vedoucí služby-sociální pracovník jedná s klientem a jeho rodinou o zahájení služby, o uzavření smlouvy a o náplni základních činností; plánuje průběh asistencí, plnění cílů dohodnutých s klientem; ukončení služby.
- Službu OA poskytují asistentky, které se u klientů střídají, výjimky, kdy dochází jedna stálá asistentka ke klientovi, jsou ale možné (např. u mentálního postižení).
- Osoba si nemůže volit, která asistentka má k němu dle rozpisu docházet, obsazení služeb určuje vedoucí OA. V případě, že má klient výhrady k přístupu některé asistentky vůči němu, sdělí toto vedoucí a dohodnou se společně na možné změně.
- Klientovi je přidělena klíčová pracovnice pro individuální plánování, klient se na ni může obracet se vším, co souvisí s jeho nepříznivou sociální situací a s poskytováním služby.
- Poskytování OA se řídí rozpisem služeb pro asistentky na daný týden.

PRACOVNÍ DOBA

- Služba OA se poskytuje denně od 7 do 20 hod včetně sobot, nedělí a svátků

3 PRAVIDLA PRO UPLATNĚNÍ PRÁV A OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ KLIENTA OA

ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA OA

- Poskytovatel a asistentky respektují klientovu svobodu, jeho názory a přesvědčení, chrání právo klienta na dobrou pověst a jméno.
- Klient má právo na slušné vystupování a zacházení ze strany asistentek. Ke klientovi přistupují asistentky důstojným způsobem, vytvářejí podmínky pro intimitu, volí vhodné oslovování, nechávají klienta rozhodovat o svém vzhledu.
- Poskytovatel a asistentky podporují klienta v tom, aby svou nepříznivou situaci sám aktivně řešil. Asistentky pomáhají klientovi jen v těch činnostech, které sám nezvládne, nebo které nelze nahradit jinými běžně dostupnými službami (např. úklid, manikúra, holič apod.)
- Při asistencích si klient určuje průběh a způsob poskytování služby, asistentky respektují jeho zvyklosti, potřeby a přání s ohleduplností a vstřícností. Zvyklosti, potřeby a přání klienta však nemohou přesahovat běžné a obvyklé technické, personální, materiální možnosti osobní asistence.
- Asistentky mají právo na slušné chování ze strany klienta.
- Klient nemůže vyžadovat od asistentek činnosti, které nejsou obsahem asistence, nemůže požadovat od nich soukromý telefonní kontakt a nemůže od nich chtít pomoc nebo činnosti OA mimo jejich pracovní dobu.

OCHRANA OSOBNÍCH DAT A SOUKROMÍ KLIENTA OA

- Klient uděluje poskytovateli souhlas se shromažďováním údajů o své osobě za účelem poskytování služby OA po dobu jejího poskytování.
- Poskytovatel a osobní asistentky jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a soukromí osoby, jsou povinni dodržovat předpisy o shromažďování, zpracovávání a uchovávání osobních a citlivých údajů klienta podle platných zákonů. V případě jednání s třetí stranou si musí poskytovatel vyžádat informovaný písemný souhlas klienta.
- Klient má právo vyžádat si nahlédnutí do své dokumentace, která je vedena o průběhu služby OA u poskytovatele.
- Klient je povinen umožnit asistentkám přístup do bytu v době poskytování OA. Pokud předá službě klíče od svého obydlí, je o tom sepsán Protokol o převzetí klíčů po dobu poskytování OA. Klíče jsou uchovávány v kanceláři OA v uzamčeném prostoru. Asistentky mohou použít tento klíč jen v přítomnosti klienta. V době nepřítomnosti nesmí do obydlí vstoupit bez jeho vědomí ani nesmí poskytnout klíč k užívání třetí osobě. Po ukončení služby OA je klíč vrácen majiteli a je to zaznamenáno v Protokolu o předání klíčů.

- Asistentky zacházejí šetrně se zařízením klienta, odpovídají za způsobenou škodu, vstupují jen na místa povolená klientem.
- Asistentky nemohou zacházet s platební kartou klienta, svěřené finanční zálohy zapisují do sešitu, a klientovi musí zálohu vyúčtovat doložením dokladů o provedených nákupech.
- Poskytovatel smí pořizovat fotografie z poskytování asistencí pouze s ústním souhlasem osoby; pokud je chce zveřejnit, musí mít poskytovatel informovaný písemný souhlas osoby.
- Při asistencích nemůže klient používat monitorovací kamery nebo jiná nahrávací zařízení bez vědomí asistentek.

BEZPEČNOST PRÁCE PŘI VÝKONU OA

- Klient je povinen v rámci svých možností vytvářet podmínky pro hladký průběh OA např. odstraněním bariér ve svém bytě, přestěhováním nábytku kvůli přístupu k lůžku apod. Je povinen zajistit si potřebné kompenzační pomůcky pro přesuny, koupání, podávání stravy (invalidní vozík, madlo, zvedák, sedačku do vany, protiskluzové podložky, vyvětrání místnosti u kuřáků, apod.), aby chránil zdraví své i zdraví asistentek. Podmínky, za kterých budou asistence poskytovány, se upřesní v Individuálním plánu klienta.
- Asistentky nejsou oprávněné poskytovat zdravotnické úkony, ani zajišťovat podávání léků; klienta mohou jen podpořit při dodržování léčebného režimu: připravit nápoj, připomenout čas, vyndat lék z blistrů, ale léky musí užívat klient sám.
- Při podezření na běžnou chorobu u klienta (nemoci dýchacích cest, neinfekční kožní nemoci, střevní 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 podezření na infekční nebo parazitární chorobu má OA povinnost toto oznámit praktickému lékaři klienta a orgánu ochrany veřejného zdraví (KHS). Tyto instituce doporučí nebo nařídí další postup.
- Asistentky mají právo odmítnout vykonat aktuálně asistenci, pokud se klient chová hrubě, ohrožuje je na zdraví nebo na životě, je pod vlivem omamných látek a nespolupracuje.
- Klient je povinen zajistit ochranu asistentek, pokud vlastní domácí zvířata (jejich volný pohyb, očkování apod.)

4 JAK SI KLIENT MŮŽE STĚŽOVAT NA ÚROVEŇ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OA

- Každý klient má právo aktivně vyjádřit nespokojenost, pokud se služba neděje tak, jak on potřebuje. Může stěžovat na kvalitu služby OA, na způsob jejího poskytování, na postup a chování zaměstnanců poskytovatele a na další okolnosti související s poskytováním služby OA, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen.
Poskytovatel je povinen poskytnout klientovi odezvu a stížnost řešit.
- Stížnost může podat klient nebo jeho zástupce, který bude při vyřizování stížnosti klienta zastupovat.
- Stížnost lze podat osobnímu asistentovi, vedoucí služby, řediteli, nadřízeným nebo nezávislým orgánům.
- Forma podání stížnosti: ústní, písemná, telefonická, elektronická. Klient může napsat stížnost jako dopis nebo může využít formulář stížnosti, který mu OA poskytne, nebo je ke stažení na webu OA.
- V případě anonymní stížnosti může klient využít formu doručení do poštovní schránky nebo do schránky, která je umístěna za hlavními dveřmi střediska Světlo. Pokud anonymní stěžovatel neuvede způsob, jak mu předat informaci o vyřízení žádosti, bude vyrozumění o řešení anonymní stížnosti vyvěšeno na nástěnce vedle schránky za hlavními dveřmi.
- Poskytovatel stížnost eviduje a do 30 dnů od podání je povinen klientovi sdělit, jakým způsobem byla jeho stížnost vyřešena a jaká budou nápravná opatření, byla-li stížnost oprávněná.
- V písemné odpovědi ohledně vyřešení stížnosti budou uvedeny způsoby možného odvolání a kontakty na příslušné nadřízené instituce, u nichž je možno se odvolat na neuspokojivé vyřízení žádosti.

Adresa: **Vedoucí Osobní asistence (Ředitelka)**
Diakonie ČCE, středisko Světlo ve Vrchlabí
Komenského 616, 543 01 Vrchlabí

Telefon: **739 244 667 – vedoucí služby**

E-mail: **asistence.svetlo@diakonie.cz**

Nadřízené orgány:

- Zřizovatel - Diakonie ČCE, Správní rada Střediska Světlo ve Vrchlabí nebo Správní rada Diakonie ČCE, Belgická 22, 120 00 Praha 2
- Nadřízený orgán, který službu registruje – Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí, vedoucí odboru,
- Soud I. stupně
- Inspekce ze strany MPSV

Nezávislé orgány:

- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1