

Vnitřní pravidla Osobní asistence

Úvodní slovo

Vážení zájemci a klienti osobní asistence,

cílem tohoto dokumentu je poskytnout Vám ucelený přehled o fungování a principech naší osobní asistence. Uvědomujeme si, že docházení osobních asistentů do Vaší domácnosti je významným zásahem do Vašeho soukromí. Proto se maximálně snažíme poskytovat službu s nejvyšším respektem k Vaším právům a s co nejmenším narušením Vašeho běžného života.

Náš tým kvalifikovaných pracovníků je připraven Vás podpořit při počáteční adaptaci a pomoci Vám překonat případné obavy spojené s přijetím pomoci.

Bc. Emilie Třísková, ředitelka Centra sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.

Poslání, cíle a zásady Osobní asistence

Veškeré naše činnosti se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a etickým kodexem.

1. Poslání Osobní asistence

Posláním osobní asistence je umožnit osobám s chronickým onemocněním, zdravotním postižením a seniorům žít co nejvíce samostatný a důstojný život v přirozeném domácím prostředí, podporovat jejich začlenění do společnosti a zajišťovat dopomoc při zvládání běžných úkonů každodenního života, které bez pomoci nejsou schopni vykonávat sami.

2. Cíle služby

- Podporovat a posilovat samostatnost a soběstačnost klientů při zvládání běžných denních činností.
- Umožnit klientům setrvat v přirozeném domácím prostředí a zvyšovat kvalitu jejich života.
- Pomáhat klientům udržet sociální kontakty a zapojit je do společenských aktivit.
- Poskytovat klientům podporu podle jejich individuálních potřeb, s respektem k jejich lidské důstojnosti, právům a svobodám.
- Podpořit klienty v rozhodování o průběhu služby.

3. Zásady poskytování služby

- Individuální přístup: služba vychází z individuálně určených potřeb klienta a je plánována tak, aby byla pro klienta smysluplná a zvyšovala jeho kompetence.
- Podpora nezávislosti (aktivizace): vedeme klienta k udržení či obnovení maximální možné samostatnosti a k co nejmenší závislosti na sociální službě. Podporujeme klienta k aktivizaci a udržení společenských kontaktů.
- Rovný a nediskriminační přístup: při poskytování služby dodržujeme rovný přístup ke klientům bez ohledu na jejich způsob života, zdravotní postižení, původ, věk, pohlaví, sexuální orientaci, náboženské či politické vyznání, majetkové a společenské poměry.
- Respekt a partnerství: klient je pro nás rovnocenným partnerem. Jednáme s ním s úctou, respektujeme a podporujeme jeho vlastní rozhodování o průběhu péče a jeho životním stylu.
- Důstojnost a etický přístup: při veškeré práci a kontaktu s klientem je pro všechny pracovníky absolutní prioritou zachování jeho lidské důstojnosti. Všichni pracovníci jsou povinni dodržovat Etický kodex společnosti, který je závazným rámcem pro profesionální a etické poskytování služby.
- Soukromí: službu provádíme tak, abychom v nejvyšší možné míře ochránili osobní a intimní prostor klienta. Jakékoli informace o klientovi jsou považovány za důvěrné a jsme povinni je chránit.

- Diskrétnost a ochrana dat: klademe maximální důraz na ochranu osobních údajů (GDPR) a zachování mlčenlivosti. Služba musí vždy vyvolávat pocit bezpečí.
- Kvalita a profesionalita: v rámci provázanosti všech služeb společnosti jsme schopni pružně reagovat na aktuální potřeby klientů. Komplexní péči zajišťuje tým profesionálních pracovníků v souladu se Standardy kvality sociálních služeb. Kvalita služby je pravidelně monitorována a vyhodnocována.

Cílová skupina a důvody pro odmítnutí služby

Osobní asistence je určena pro:

- osoby se zdravotním postižením
- osoby s chronickým onemocněním
- seniory

Služba je určena těm, kteří mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc druhé osoby v základních úkonech péče o vlastní osobu a/nebo v péči o domácnost. Služba je poskytována osobám starším 1 roku.

Důvody pro odmítnutí poskytování sociální služby

Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy o poskytnutí Osobní asistence pouze z následujících zákonem stanovených důvodů:

1. Pokud požadujete jiný typ služby, než je Osobní asistence.
2. Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby.
3. Klientovi byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena Smlouva o poskytnutí sociální služby Pečovatelská služba z důvodu porušování povinností vyplývajících z této Smlouvy.

Na žádost Vám písemně zdůvodníme, proč Vám danou službu nemůžeme poskytnout, v souladu s § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Přehled základních činností a úkonů Osobní asistence

Osobní asistenci vždy nastavujeme individuálně ve spolupráci s Vámi a v rozsahu nezbytném pro zachování Vaší soběstačnosti. Následující úkony představují základní činnosti Osobní asistence poskytované dle § 5 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
 3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
 4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- b) pomoc při osobní hygieně:
 1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
 2. pomoc při použití WC,
- c) pomoc při zajištění stravy:

pomoc při přípravě jídla a pití,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:
 1. pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
 2. nákupy a běžné pochůzky,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 1. pomoc a podpora rodině v péči o dítě,
 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 3. pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - o pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
 - o pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:
dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Způsob poskytování Osobní asistence

Osobní asistenci poskytujeme na základě Vašich individuálních potřeb, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

1. Zahájení služby (Žádost a Smlouva)

- Podání žádosti: žádost o službu můžete podat ústně, písemně nebo telefonicky. Může ji podat i Vaše rodina nebo ošetřující lékař/instituce, vždy však s Vaším souhlasem.
- Jednání a šetření: po přijetí žádosti Vás kontaktuje sociální pracovník, který s Vámi domluví schůzku, obvykle ve Vaší domácnosti (sociální šetření). K jednání si můžete přizvat další osobu.
- Základní sociální poradenství: sociální pracovník Vám při jednání poskytne veškeré informace o službě, zodpoví dotazy a poskytne Základní sociální poradenství.
- Individuální plán péče: společně se sociálním pracovníkem stanovíte konkrétní úkony, jejich rozsah, četnost a časový harmonogram. Tyto informace jsou zapsány do dokumentu Individuální plán péče, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí osobní asistence.
- Uzavření Smlouvy: služba je zahájena podpisem Smlouvy.

Základní sociální poradenství

Při jednání Vám sociální pracovník poskytne všechny informace o pečovatelské službě, včetně rozsahu, úhrady a podmínek poskytování, a zodpoví Vaše dotazy. Dále poskytne orientační informace o dalších návazných sociálních službách, sociálních dávkách a možnostech řešení Vaší nepříznivé sociální situace.

2. Průběh služby a dokumentace

- Místo poskytování: služba je poskytována ve Vaší domácnosti nebo v prostředí, kde se předpokládá její poskytování (např. ordinace lékaře při doprovodu klienta).
- Sledování času (Výkaz úkonů): asistentka zaznamenává čas příchodu a odchodu a dobu úkonu do Výkazu úkonů a dobu nezbytně nutnou na přípravu úkonu (písemně a pomocí čtečky QR kódů/mobilní aplikace).
 - o Výkaz úkonů zůstává u Vás doma (ve výjimečných případech na středisku), abyste Vy (a Vaše rodina) měli neustálou kontrolu nad záznamy.
 - o Na konci měsíce je Vámi podepsaný Výkaz úkonů odnesen z domácnosti, slouží jako podklad pro vyúčtování poskytnuté služby za kalendářní měsíc.
- Úhrada: po zpracování Výkazu úkonů, které probíhá v prvním týdnu následujícího kalendářního měsíce, Vám pracovník předá Vyúčtování poskytnutých služeb. Způsob platby (bezhotovostně/hotově) s Vámi předem domluví sociální pracovník a zaznamená do Individuálního plánu péče.

3. Změny v péči a komunikace

- Změna úkonů: změnu úkonů, jejich četnosti a rozsahu je možné kdykoli vyjednat se sociálním pracovníkem, a to na základě Vašich aktuálních potřeb a s ohledem na provozní možnosti organizace.
- Sociální šetření: sociální pracovník Vás navštíví minimálně jednou ročně, aby se ujistil, zda Vám nastavená péče stále vyhovuje.
- Kamera: v případě, že ve své domácnosti používáte kameru, kde se pohybují pracovníci, jste povinen o tomto faktu informovat sociálního pracovníka. Služba je poskytována s maximálním ohledem na lidskou důstojnost,

zachování soukromí a intimity klienta. Při poskytování vybraných úkonů je pracovník oprávněn kameru zakrýt (např. pomoc při úkonech osobní hygieny, oblékání, svlékání, při použití WC a podání jídla a pití).

4. Speciální pravidla pro vybrané úkony a překážky

A. Překážky v poskytování služby (Zrušení/Odhlášení)

- Ohlášení překážky: pokud nemůžete sjednané úkony využít, oznamte tuto skutečnost nejpozději den předem. Lze se domluvit na zrušení služby daný den nebo přesunutí na jiný termín.

B. Speciální pravidla u úkonů

- Nákupy a pochůzky:
 - Nákupy a běžné pochůzky se provádějí v obchodě nejbližším místu bydliště, nákup se zaznamenává do organizací poskytnutého notýsku.
 - Za poskytnutý nákup a běžnou pochůzku se účtuje i doba cesty a administrativní úkony (sepsání seznamu, vyúčtování).
- Úklid:
 - Běžný úklid a údržba domácnosti se provádí jen za Vaší přítomnosti a pouze v místnostech, které obýváte.
 - Sociální pracovník s Vámi předem domluví konkrétní činnosti a rozsah úklidu, vše zaznamená do Individuálního plánu péče.
 - Úklid je prováděn Vašimi čisticími prostředky a pomůckami.
 - Úklid nemusí být proveden, pokud máte návštěvu.
 - Před zavedením tohoto úkonu u klienta hledáme jiné dostupné zdroje (rodina, komerční služba)
- Doprovázení: doporučujeme domluvit termín doprovázení nejpozději týden předem, vždy přihlídneme na aktuální kapacitu služby.

C. Použití pomůcek a bezpečí

- Zvedací zařízení a pomůcky: pokud vlastníte a využíváte zvedací zařízení nebo jiné speciální kompenzační pomůcky, je nutné předat sociálnímu pracovníkovi návod k obsluze. V případě absence návodu je nutné, aby Vaše rodina pracovníkovi ukázala správnou manipulaci.
- Odpovědnost za škodu: poskytovatel nenes odpovědnost za škody vzniklé v důsledku závadného technického stavu zařízení nebo pomůcky, která je vlastnictvím klienta.
- Bezpečnost pracovníků: jste povinen zajistit pracovníkům bezpečné prostředí (např. omezení rizika kousnutí psem, napadení, infekce, zabezpečení použitých injekčních stříkaček, zajištění hygienicky přijatelného prostředí). Bezpečnost prostředí projedná sociální pracovník.
- Ochranné pomůcky: naši pracovníci používají jednorázové návleky na obuv a jednorázové rukavice (např. při hygieně). Je vhodné, abyste měl k dispozici igelitové sáčky pro bezpečné uzavření a vynesení odpadu.

D. Nouzové situace

- Neotevření domácnosti: pokud nám v domluveném čase neotevřete, budeme mít obavu o Váš zdravotní stav. Budeme opakovaně zjišťovat, zda jste v pořádku (u sousedů, rodiny, ve zdravotnických zařízeních). Pokud nikdo nebude mít informaci o Vašem pobytu mimo domov, budeme nuceni přivolat Policii ČR a postupovat dle nouzové situace. V takovém případě Policie ČR rozhodne o postupu řešení situace a účasti dalších složek Integrovaného záchranného systému (např. otevření dveří Vašeho bytu Hasičským záchranným sborem).

Provozní a Smluvní ujednání

1. Pravidla manipulace s klíči od bytu či domu

Uvědomujeme si citlivost svěření klíčů. Naše metodiky proto zakotvují přísná pravidla pro manipulaci s klíči, aby bylo maximálně chráněno Vaše obydlí a soukromí.

- Převzetí klíčů: je-li nutné svěřit klíče od Vašeho bytu/domu naší službě za účelem zajištění péče, zhotovíte na vlastní náklady kopii klíče.

- **Dokumentace:** klíč bude předán pověřenému pracovníkovi oproti podpisu dokumentu „Potvrzení o převzetí klíčů“.
- **Uložení:** klíče jsou na pracovišti služby uloženy v uzamykatelné skřínce a podléhají interním bezpečnostním pravidlům. Ke klíčům nemají přístup nepovolené osoby.
- **Nepotřebnost klíče:** pokud službu nevyužíváte (např. z důvodu hospitalizace, ukončení služby), bude klíč vrácen Vám nebo Vaší kontaktní osobě. Pokud vrácení není možné, je klíč zapečetěn do obálky a uložen v trezoru. Tato skutečnost je písemně zaznamenána.

2. Uzavření, ukončení Smlouvy a výpovědní lhůty

A. Uzavření smlouvy

- O poskytování služby je vždy uzavřena písemná Smlouva ve dvou originálech.
- Smlouva stanovuje základní práva a povinnosti klienta i poskytovatele.
- Smlouva je obvykle sjednána na dobu neurčitou, pokud není písemně dohodnuto jinak.

B. Zánik Smlouvy

Smlouva zaniká v těchto případech:

- **Nevyužívání služby:** klient nevyužije službu po dobu 3 po sobě jdoucích měsíců.
- **Zahájení pobytu v trvalém pobytovém zařízení:** klient zahájí pobyt v trvalé pobytové sociální službě (např. domov pro seniory).
- **Uplynutí doby:** u Smlouvy sjednané na dobu určitou uplynutím sjednané doby.

C. Ukončení Smlouvy ze strany klienta

- Smlouvu můžete ukončit kdykoli a bez udání důvodu.
- Výpověď je možné podat písemně, telefonicky nebo ústně.

D. Ukončení Smlouvy ze strany poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět v těchto případech:

Důvod výpovědi	Výpovědní lhůta
Porušení Smlouvy/Pravidel: klient přes písemné upozornění porušuje Smlouvu nebo Vnitřní pravidla služby.	Výpověď z důvodů uvedených končí uplynutím 14 dnů od doručení výpovědi.
Provozní důvody: zejména finanční a kapacitní důvody na straně poskytovatele.	Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi.
Ohrožující chování: klient se chová k pracovníkovi způsobem, který vede ke snížení důstojnosti, vytváří nepřátelské prostředí (např. vulgarismy, fyzické napadení, sexuální obtěžování).	Klient je písemně upozorněn. Smlouva může být vypovězena s okamžitou platností nebo uplynutím 14 dnů od doručení výpovědi (dle závažnosti a rozhodnutí ředitele)
Neuhrazený závazek: klient je v prodlení s placením úhrady za služby, i v případě, že se jedná pouze o jeden neuhrazený závazek.	Výpověď končí uplynutím 14 dnů od doručení výpovědi.

3. Úhrada za služby a ceník

Za poskytnuté základní činnosti (úkony) se zavazujete zaplatit úhradu dle platného ceníku na základě předloženého výúčtování.

A. Způsob úhrady za úkony

Úhradu za služby lze provést a primárně upřednostňujeme platbu:

- **Bezhotovostně:** na základě Vyúčtování poskytnutých služeb vystaveného poskytovatelem, splatnost je 14 dní ode dne vystavení.
 - Bankovním převodem na účet poskytovatele č.ú.: 355550300/0300.

- Zadáním variabilního symbolu uvedeného na Vyúčtování poskytnutých služeb, variabilní symbol se neopakuje a je nutné ho zadat při každé platbě zvlášť.
- Do poznámky u platby uveďte: jméno klienta, zkratka služby - OA, středisko XXX.
- **V hotovosti:** pověřenému pracovníkovi poskytovatele oproti stvrzení o platbě, nejpozději do 20. dne měsíce následujícího po měsíci poskytnutí služby

B. Ceník a jeho změny

- Před podpisem smlouvy obdržíte od sociálního pracovníka aktuální ceník služeb Osobní asistence.
- Případnou změnu ceníku Vám oznámíme s předstihem písemně, a to nejpozději do konce měsíce předcházejícího měsíci, kdy začne platit.

Provozní a doplňující informace Osobní asistence

1. Místo a čas poskytování služby

- **Místo poskytování:** **terénní služba** je poskytována v domácnosti klienta nebo v prostředí, kde se předpokládá její poskytování (např. ordinace lékaře při doprovodu klienta).
- **Doba poskytování:**
 - Nepřetržitě dle individuálního nastavení služby.
 - Službu můžete využít denně od pondělí do neděle, včetně svátků.

2. Individuální plánování a klíčový pracovník

- **Individuální nastavení:** každý klient má službu nastavenou individuálně, což je pilířem poskytování kvalitní sociální služby. Klient si sám stanovuje osobní cíl (např. chci si udržet schopnost připravit si stravu), kterého chce s naší pomocí dosáhnout.
- **Klíčový pracovník:** asistentka (tzv. klíčový pracovník) Vám v procesu péče pomáhá a naslouchá Vaším potřebám. Klíčový pracovník je kvalifikován pro práci i s klienty se specifickými potřebami.
- **Spolupráce:** předpokladem kvality je úzká spolupráce s klientem a případně rodinou či blízkou osobou při individuálním plánování.
- **Změna klíčového pracovníka:** máte právo požádat o změnu klíčového pracovníka kdykoli v průběhu poskytování služby, a to i bez udání důvodu. Z kapacitních důvodů nemusí být tato změna provedena okamžitě. V průběhu poskytování služby se může stát, že z provozních důvodů u Vás bude službu dočasně zajišťovat původní pracovník.

3. Nouzové, havarijní situace

- **Proškolení pracovníků:** všichni naši pracovníci jsou pravidelně proškolení v oblasti bezpečnosti práce, požární ochrany a postupu při nouzových/havarijních situacích.
- **Identifikace rizik:** před zahájením služby a kdykoli v jejím průběhu je nezbytné s Vámi a Vaší rodinou zvažovat možná rizika, která by mohla ohrožovat Vaše bezpečí (např. rizika pádu, rizika spojená se zdravotním stavem).
- **Projednání rizik:** veškerá možná rizika proberte se sociálním pracovníkem, který je zaznamená do dokumentace.

4. Stížnosti, podněty a práva klienta

- **Právo na stížnost:** máte právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti považujeme za nástroj ke zvyšování kvality.
- **Kdo může stížnost podat:** stížnost může podat klient, rodinní příslušníci, pověřený zástupce, jakýkoli občan, instituce nebo pracovník organizace.
- **Způsob podání:** stížnost lze podat:
 - Ústně (osobně nebo telefonicky) kterémukoli pracovníkovi (pečovatelka, sociální pracovník, vedoucí střediska, ředitel).
 - Písemně (poštou, elektronicky, nebo do schránky důvěry – anonymně i s podpisem).
 - Přes web (přes formulář na webových stránkách www.centrum-podebrady.info).
- **Lhůta pro vyřízení:**
 - Všechny stížnosti se řeší se stejnou vážností.

- Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dní ode dne obdržení.
- Podání, které nelze vyřídit do 30 dnů, musí být vyřízeno nejdéle do 60 dnů.
- Na stížnost se odpovídá vždy písemně.
- Podněty a připomínky řeší vedoucí střediska neprodleně.
- Nesouhlas osoby s vyřízením stížnosti:
 - Prověření stížnosti řeší Ministerstvo práce a sociálních věcí.
 - Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti je do 60 dní ode dne obdržení.
 - Podání, které nelze vyřídit do 60 dnů, musí být vyřízeno nejdéle do 90 dnů.
 - Stěžovatel je písemně vyrozuměn.

5. Zásady ochrany a zpracování osobních údajů (GDPR)

- Dostupnost zásad: úplné Zásady ochrany a zpracování osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách (www.centrum-podebrady.info) a na vyžádání Vám budou vytištěny.
- Pověřenec pro ochranu osobních údajů: byl ustanoven Pověřenec na základě Obecného nařízení pro ochranu osobních údajů (GDPR), který je nezávislým garantem správného nakládání s Vašimi údaji.
- Kontakt na Pověřence:
 - E-mail: poverenec@gepardservices.cz

Kontakty

V případě jakýchkoli dotazů, změn nebo připomínek se prosím obraťte přímo na naše pracovníky. Rádi Vám poskytneme veškerou podporu a informace.

Jsmeme velmi rádi, že se na nás obracíte s důvěrou, a že společně s Vámi můžeme naplňovat motto naší společnosti:

„DOMOV JE DOMA“

Poskytovatel služby: **Centrum sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.**

Středisko XXX

vedoucí střediska: **XXX**

email: XXX

sociální pracovnice: XXX

Ředitelství Centra sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.

nám. T. G. Masaryka 1130/18

290 01 Poděbrady

Tel: 325 626 352

Email: info@centrum-podebrady.info

www.centrum-podebrady.info