



*Charita Třinec
Lidická 1272
739 61 Třinec*

**Pravidla poskytování Charitní asistenční služby
(návod jak využívat sociální službu
a být spokojený 😊)**



***Charita Třinec
ul. Lidická 1272
739 61 Třinec***

Vážená paní, vážený pane,

jsme rádi, že jste se rozhodli využít naší Charitní asistenční službu (dále CHAS¹). Předkládáme Vám naše pravidla pro pružnější spolupráci s Vámi. K navázání spolupráce a zahájení poskytování Charitní asistenční služby je nutné mít vyplněnou a odevzdanou Žádost o CHAS a sepsanou Smlouvu o poskytování Charitní asistenční služby, ve které máte možnost dojednat činnosti podle Vašich potřeb a v souladu se základními činnostmi podle § 39 zákona č.108/2006 Sb.

¹ **Seznam zkratk:** CHAS – Charitní asistenční služba
IP – Individuální plánování/Individuální plán

1 Místo, čas a rozsah poskytování CHAS



- Službu poskytujeme v Třinci a přilehlých obcích (Vendryně, Bystřice, Nýdek, Střítež, Smilovice, Řeka), na Jablunkovsku a v okolních obcích.
- Služba je poskytována ve Vašem přirozeném prostředí, dle Vašich individuálních potřeb, s možností nepřetržité služby 24 hodin a podle zvolené časové doby (min. však 1 hodinu), podle sazeb aktuálního ceníků.
- Čas a rozsah poskytování Charitní asistenční služby je sjednán individuálně podle Vašich potřeb a podle provozních možností poskytovatele.
- Doba i rozsah CHAS se sjednává během sociálního šetření a sepisování smlouvy. Doba i rozsah se může měnit podle Vašich potřeb, vždy po dohodě s klíčovým pracovníkem a koordinátorkou služeb.
- Mezi základní činnosti osobní asistence patří²:
 1. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík);
 2. pomoc při osobní hygieně (pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při použití WC);
 3. pomoc při zajištění stravy (pomoc při přípravě jídla a pití);
 4. pomoc při zajištění chodu domácnosti (pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí, nákupy a běžné pochůzky);
 5. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností);
 6. 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);
 7. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí).
- Pokud jste klientem/kou Charitní asistenční služby, máte možnost využít Fakultativní činnost – přeprava klienta/ky služebním vozidlem, které je zpoplatněno ve výši 10,- Kč/km.

² Podle vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách)

2 Změny v poskytování služeb, odhlašování služby

- Koordinátorka CHAS plánuje služby pracovníkům CHAS vždy ve středu na následující týden. Změna doby nebo rozsahu služby je možná pouze mimořádně po předchozí domluvě na tel. čísle 733 676 653 nebo e-mailem CharitaRozpisy@seznam.cz. Pozdě nahlášené změny nebudou zohledněny. Výjimkou je náhle zhoršení zdravotního stavu, odvezení do nemocnice nebo rodinné důvody. V případě nenahlášení změn, činnosti probíhají podle sjednaného rozsahu ve smlouvě nebo Individuálním plánu (dále IP). V případě Vaší potřeby můžeme výjimečně službu jednorázově doplánovat mimo rozsah a dobu sjednanou ve smlouvě nebo IP.
- V případě, že máte sjednanou službu a chcete službu mimořádně v ten den zkrátit (např. nečekaná návštěva příbuzných aj.), asistent/ka zapíše do výkazu hodinu odchodu a ne dobu, která byla prvotně sjednaná.
- V případě, že služba není zrušena včas, asistent/ka se k Vám dostaví a Vy nejste přítomni, naúčtuje se Vám „pochůzka“ v ceně 130,- Kč.
- Služba se nezapočítává, jestli jste mimořádně hospitalizován/a a zapomenete službu odhlásit.
- V případě, že se Váš zdravotní stav zlepšil nebo se změnila Vaše sociální situace, máte možnost službu CHAS na nějakou dobu přerušit. Stačí tuto skutečnost zavolat a nahlásit sociální pracovníci, která provede záznam do Vaší karty. V případě, že služba bude přerušena více než půl roku a budete chtít službu znovu využít, proběhne sociální šetření a aktualizace informací o Vašich potřebách.



3 Vykazování provedené péče, vyúčtování a způsob placení

- Po poskytnutí služby zapíše asistent/ka do výkazu své jméno a příjmení, datum, příchod, odchod, hodiny. Evidence průběhu služby probíhá na základě vyplněného a podepsaného výkazu. **VÝKAZY PROSÍME PODEPISOVAT PRŮBĚŽNĚ PO KAŽDÉ SLUŽBĚ!**
- Vyplněný výkaz vyzvedne asistent/ka do 3. dne následujícího měsíce a odevzdá koordinátorce služeb, která na základě vyplněného a podepsaného výkazu připraví vyúčtování za poskytnutou službu.
- Informování o výši úhrady za službu probíhá podle zvolené varianty ve smlouvě, po 8. dni následujícího měsíce formou informativní faktury na webových stránkách www.charitatri nec.cz nebo doručením prostřednictvím asistenta/ky.
- Úhrada probíhá do 15. dne následujícího měsíce osobně v kanceláři Charity Třinec, bankovním převodem nebo ve výjimečných případech prostřednictvím asistenta/ky.

4 Dokumentace

- V kartotéce kanceláře vedoucí bude založená Vaše složka. Složka obsahuje žádost o poskytování CHAS, záznam ze sociálního šetření, smlouvu o poskytování sociální služby, dodatky ke smlouvám, vnitřní pravidla. Součástí může taktéž být dohoda o zapůjčení klíčů, plná moc, sešit denních záznamů o poskytnutých službách, IP, případně jiné dokumenty potřebné pro poskytování služby,
- Vaše složka je vedena i v počítačové formě v Programu Zajíc u vedoucí, koordinátorky a sociální pracovnice,
- V IP jsou zaznamenány všechny potřebné informace k průběhu služby a změny k individuálnímu poskytování služby. IP je pravidelně doplňován a aktualizován klíčovým pracovníkem. Součástí složky IP je sešit denních záznamů, ve kterém je zaznamenán průběh služby a je součástí IP.



5 Individuální plánování

Průběh služby je nastavený podle sociálního šetření a činností sjednaných ve smlouvě.

Po sociálním šetření vytváří sociální pracovník první Osobní profil klienta/ky, na základě kterého pak probíhá IP s klíčovým pracovníkem.

Klíčový pracovník je asistent/ka, který se stává Vaším prostředníkem mezi Vámi a organizací. V případě potřeby je možné změnit klíčového pracovníka tak, že kontaktujete sociální pracovníci.

Individuální plán je vytvářen v průběhu prvního měsíce, kde dochází k aktualizaci činností a jednotlivé rozepsání činnosti jak má služba probíhat.

Plán je vyhodnocován min. 1x za půl roku nebo dle potřeb.

V IP je zaznamenána i změna doby a rozsahu poskytování CHAS.



6 Zapůjčení klíčů

Máte možnost zapůjčit organizaci klíče. Klíče budou převzaty na základě podepsané Dohody o zapůjčení klíčů. V dohodě je také sjednáno jakým způsobem je třeba zacházet s klíči v době kdy klient/ka službu přerušil nebo je hospitalizován/a. Klíče jsou zabezpečeny v uzamčené skříňce v kuchyňce.

V případě, že služba probíhá u klienta/ky vícekrát denně žádáme o předání minimálně 3 sad klíčů.



7 Podávání a vyřizování stížností

Máte právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování CHAS a to následujícím způsobem:

- Písemně – na adresu Charity Třinec – ul. Lidická 1272, 739 61 Třinec
- E-mailem – prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách: www.charitatrinec.cz

- Osobně v kanceláři vedoucí služby nebo sociální pracovnice
- Anonymně – výsledek pak bude vyvěšen na nástěnce v chodbě Charity Třinec

Vaše stížnost bude vyřízená podle způsobu podání nejpozději ve lhůtě do 30 dnů od přijetí stížnosti.

V sídle Charity Třinec je venku u vchodových dveří umístěna skříňka na poštu, kde můžete vhodit stížnost v obálce s názvem „stížnost“. Stížnost můžete dále hodit do skříňky, která je umístěna u vchodových dveří uvnitř prostor Charity a je označena nápisem „Stížnosti, náměty a připomínky“.

8 Doplnující informace

- Každý asistent/ka má v průběhu služby vizitku se svým jménem, je to pro lepší a rychlejší orientaci klienta/ky.
- V rámci zkvalitňování služby Vás v průběhu roku nebo podle potřeby navštíví vedoucí, sociální pracovnice nebo koordinátorka služby. O termínu návštěvy Vás budeme informovat telefonicky.
- Při zapůjčení nafukovací vany Vám bude zaúčtována jednorázová částka 120,- Kč za zapůjčení.
- V průběhu služby máte možnost požádat pracovníka CHAS o ceník kompenzačních pomůcek.
- Jednou ze základních činností poskytovaných v rámci CHAS je pomoc při zajištění běžných nákupů, jejichž váha nepřesahuje 5kg a nákupy probíhají v nejbližším okolí místa bydliště klienta/ky.
- **CHAS je terénní sociální službou z tohoto důvodu neposkytujeme, nechystáme a nepodáváme léky a neprovádíme žádné zdravotní úkony. V případě potřeby Vám můžeme předat kontakt na domácí zdravotní péči – Medica.**
- Nouzové a havarijní situace a jejich postupy jsou uvedené v sešitu denních záznamů u každého klienta/ky.

8.1 Důvod ukončení a přerušení služby ze strany organizace

- jestliže hrubě porušujete své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení za poskytnutí služby dle pravidel uvedených v této smlouvě;
- jestliže i po opětovném napomenutí porušujete povinnosti, které Vám vyplývají z Pravidel poskytování CHAS;
- v případě, že jde o fyzickou agresi vůči pracovníkovi CHAS, je smlouva vypovězená s okamžitou platností;
- pokud Váš zdravotní stav a sociální situace neodpovídá informacím, které byly sděleny při jednání o službě, případně se zdravotní stav po dobu poskytování služby natolik zlepšil, že nemáte sníženou soběstačnost;

- pokud dojde u Vás ke zjištění parazitární choroby nebo jiného infekčního onemocnění, při kterém můžete být zdrojem nákazy, je Vaší povinností upozornit na změnu zdravotního stavu pracovníka CHAS a organizace je po tuto dobu oprávněná přerušit poskytování služby. Obdobně to platí v případě rodinných příslušníků sdílejících společnou domácnost s Vámi;
- jedním důvodů pro vypovězení smlouvy o poskytnutí CHAS ze strany organizace je nesouhlas klienta/ky se změnami sazebníku.

8.2 Důvody přerušení nebo ukončení ze strany Klienta/ky

- přerušení služby z osobních, zdravotních a jiných důvodů a to oznámením sociální pracovníci,
- písemné oznámení o ukončení služby bez udání důvodů a předání informace sociální pracovníci,
- úmrtí nebo odchod do pobytového zařízení.

9 Práva a povinnosti klienta/ky

Klient/ka má právo na:

- osobní svobodu a svobodu pohybu (volba místa pobytu, možnost jiné volby – kouření, používání alkoholu atd.),
- ochranu soukromí (kontrola kdo, kdy vstupuje do jeho obydlí, právo odmítnout přístup do svého domu, bytu),
- nedotknutelnost osoby (právo rozhodovat o svém vzhledu),
- na osobní a rodinný život (kontakt s rodinou, přáteli, veřejnosti atd.),
- na důstojné zacházení (oslovování klienta/ky, respektování intimity a studu klienta/ky při osobní hygieně atd.),
- stěžovat si na kvalitu poskytování CHAS,
- ochranu osobních údajů,
- nahlédnutí do své osobní dokumentace zpracované v souvislosti s poskytováním služby a to na svou žádost,
- ukončení smlouvy bez udání důvodů.

Klient/ka má povinnost:

- spolupracovat během sjednávání činnosti CHAS a jejich změn,
- včas nahlásit změny (bydliště, kontakt, dny poskytování služeb),
- písemně oznámit termín ukončení smlouvy,

- oznámit i prostřednictvím rodiny hospitalizaci nebo jiné změny vedoucí k pozastavení dočasného výkonu asistenční služby,
- jednat s pracovníky CHAS jako s poskytovateli služby, neponižovat jejich práci,
- platit vyúčtované částky za poskytnutou službu v sjednaném termínu,
- poskytnout vhodné podmínky pro výkon služby v přirozeném prostředí nebo domácnosti (zpřístupnit asistentce-asistentovi sociální zařízení, poskytnout dostatek čistého prádla pro převléknutí osob, zajištění domácích zvířat tak, aby neobtěžovali, zabezpečit vhodnou postel u osob, které jsou převážně nebo úplně imobilní a zajistit k němu volný přístup, mít bezpečné elektrospotřebiče, pokud se pomáhá s přípravou nebo podáním jídla, nechovat se agresivně, nepřátelsky nebo nevytvářet zneklidňující prostředí, nekouřit v přítomnosti asistentky, uložit cennosti tak, aby nemohlo docházet ke zbytečnému obviňování pracovníků),
- respektovat v určitých případech časové odchylky od obvyklého příchodu pracovníka,
- podílet se na vytváření IP, který je součástí našich služeb,
- v souvislosti s rozpisem služeb akceptovat skutečnost, že se pracovníci u něj mohou měnit. Zvláště při zajišťování péče během večerů, sobot, nedělí, svátků a dovolených,
- nahlásit pracovníkům CHAS nebo sociální pracovníci změnu zdravotního stavu, upozornit na parazitární chorobu nebo jiné infekční onemocnění, které může být zdrojem infekce a je důvodem k přerušení služby.

10 Práva a povinnosti pracovníků CHAS

Pracovník CHAS má právo na:

- vstřícné pracovní prostředí bez pocitu ponížení nebo nepřátelství ze strany klienta/ky,
- odmítnutí vykonání asistenční služby, pokud by byl sám ohrožen na životě nebo zdraví,
- odmítnutí vykonání služby, která není v jeho pracovní náplni.

Pracovník CHAS má povinnost:

- oznámit zhoršení zdravotního stavu klienta/ky, který by vedl k nutnosti lékařského ošetření nebo hospitalizaci,
- nahlásit sociální pracovníci zhoršení zdravotního stavu, vznik parazitární choroby nebo infekčního onemocnění, změnu sociálního prostředí a jiné důležité informace o změnách, které mu jsou známy,
- vykonávat službu dle sjednaných činností u klienta/ky,
- vykonávat službu s pečlivostí a ohleduplností,
- chovat se ke klientovi/tce vstřícně, respektovat jeho potřeby,
- individuálně plánovat s klientem/kou,
- být vnímavý a empatický vůči potřebám klientů,

- zachovávat mlčenlivost v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů,
- řídit se Etickým kodexem pracovníka,
- vykonávat činnosti dle náplně práce.

Kontaktní údaje

Mgr. Magdalena Kněžíková, vedoucí CHAS:

magdalena.knezikova@trinec.charita.cz, 731 693 660

Anna Waniová, koordinátorka CHAS:

CharitaRozpisy@seznam.cz, 733 676 653

Bc. Klára Lysková, sociální pracovnice CHAS:

klara.lyskova@trinec.charita.cz, 731 693 660

Aktualizace: listopad 2019

Účinnost od: 1. 11. 2019

Schválil: Ing. Monika Byrtusová, ředitelka