

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ CHARITNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY

I. Význam pravidla

Tato pravidla podrobněji popisují vzájemné vztahy mezi klientem a pracovníky osobní asistence, definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

II. Práva a povinnosti klienta osobní asistence

Klient má právo

- Na pomoc a podporu, na citlivou, ohleduplnou a profesionální péči od pracovníků při poskytování osobní asistence.
- Na oslovení pane/paní, oslovení příjmením a vykání. Pokud má klient jiné přání ohledně oslovování, může se dohodnout s pracovníkem. Ten přání klienta zaznamená do individuálního plánu klienta.
- Nahlížet do dokumentace, která je o něm v osobní asistenci vedena. Sociální pracovník na vyžádání předloží klientovi dokumentaci do 24 hodin od podání žádosti (ústní nebo písemnou formou), pokud to provozní záležitosti umožňují, jinak dokumentaci předloží dle dohody sociálního pracovníka s klientem.
- Na informace o nakládání s jeho osobními údaji, které osobní asistence vyžaduje.
- Měnit individuální zakázku, její rozsah a četnost podpory. Tyto změny klient domlouvá se sociálním pracovníkem nebo osobním asistentem nejpozději do středy (změna se promítne v následujícím týdnu) **na tel. č.: 733676653; 731516569 nebo e-mailem koordinatorasistence@trinec.charita.cz**. Každá změna je sociálním pracovníkem zaznamenána v individuálním plánu klienta (klient změnu zapíše do Sešitu denních záznamů). Pokud klient bude požadovat rozšíření základních úkonů péče, musí proběhnout sociální šetření u klienta prostřednictvím sociálního pracovníka. Bude-li klient požadovat zúžení úkonů péče, tento požadavek se zaznamená.
- Vypovědět smlouvu o poskytování osobní asistence bez udání důvodů a kdykoliv požádat o opětovné zavedení služby prostřednictvím sociálního pracovníka.
- Vyjádřit svůj názor na poskytovanou službu. Náměty, pochvaly, připomínky nebo v případě nespokojenosti stížnosti může klient sdělit ústně pracovníkům, zaslat elektronicky či odeslat písemně na adresu poskytovatele. Všechny stížnosti se vždy evidují a řeší v souladu se směrnicí s názvem Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování osobní asistence (standard kvality č. 7).
- Využívat služeb osobní asistence dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu s veřejným závazkem Charity Třinec.
- Požádat o změnu osobního asistenta, pokud to provozní podmínky umožňují.
- Dát souhlas se zpracováním osobních údajů pro účel poskytování osobní asistence. Bez souhlasu není možné osobní asistenci poskytovat.
- Kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, v případě odvolání souhlasu není možné osobní asistenci dále poskytovat.
- Během víkendu a svátků má klient právo na poskytnutí úkonů osobní asistence v rozsahu pomoci při zvládnutí 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), pomoci při osobní hygieně (pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při použití WC), pomoci při zajištění stravy (pomoc při přípravě jídla a pití).

Klient je povinen

- S pracovníky osobní asistence jednat v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti.
- Zpřístupnit domácnost pro poskytování osobní asistence. V odůvodněných případech je klient povinen zajistit duplikáty klíčů od vstupních dveří do domu, popř. bytu (při službách, které jsou poskytovány každý den je třeba 3 ks klíčů). Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v individuálním plánu klienta a zároveň se sepíše s klientem Dohoda o uložení a užití klíčů klientů během poskytování sociální služby osobní asistence Charity Třinec. Tuto dohodu s klientem podepisuje sociální pracovník.
- Zajistit nezbytné a vhodné hygienické, čistící a desinfekční prostředky, pomůcky a zařízení pro bezpečný a kvalitní výkon smlouveného úkonu. Spotřebiče, které osobní asistenti používají (vysavač, vařič apod.) musí být bez závad.
- Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu zejména v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- Včas informovat pracovníky osobní asistence o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky minimálně **den před** plánovaným poskytováním služby.
- Nahlásit co nejdříve změny ohledně své osoby (např. přestěhování, hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost). V případě včas neodhlášené sociální služby bude klientovi účtován čas strávený cestou pracovníka ke klientovi (2,25 Kč/min. maximálně 65 Kč/30 minut).
- Nahlásit změnu individuální zakázky, její rozsah a četnost podpory. Tyto změny klient domlouvá se sociálním pracovníkem nebo osobním asistentem nejpozději do středy (změna se promítne v následujícím týdnu) **na tel. č.: 733676653; 731516569 nebo e-mailem koordinatorasistence@trinec.charita.cz**. Každá změna je pracovníkem zaznamenána v individuálním plánu klienta (klient změnu zapíše do Sešitu denních záznamů). Pokud klient bude požadovat rozšíření základních úkonů péče, musí proběhnout sociální šetření u klienta prostřednictvím sociálního pracovníka. Bude-li klient požadovat zúžení úkonů péče, tento požadavek se zaznamená.
- Pokud dojde k přerušení poskytování úkonů osobní asistence z vážných důvodů na straně klienta (např. hospitalizace), je povinností klienta zajistit doručení vyplněného a podepsaného formuláře s názvem ČASOVÁ EVIDENCE POSKYTNUTÝCH ÚKONŮ nejpozději do 3. dne následujícího měsíce Charitě Třinec, aby mohlo být vystaveno vyúčtování za poskytnutou službu.
- Platit úhradu za úkony osobní asistence dle aktuálního CENÍKU CHARITNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY.
- Společně s pracovníky zpracovat individuální plán, ve kterém si klient stanoví osobní cíl. Vyhotovený individuální plán poté společně podepíší a pravidelně, nejméně 1x za 3 měsíce zhodnotí, aktualizují nebo doplní.
- Klient nesmí kouřit v přítomnosti pracovníků. Pokud klient v přítomnosti pracovníka kouří, má pracovník právo z bytu klienta odejít bez vykonání nasmlouvaných úkonů.
- Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon služby a zabezpečit vhodným způsobem zvířata, např. psa. Bez tohoto zabezpečení nebude služba poskytnuta.
- Imobilní klient musí mít při úkonech prováděných na lůžku (např. osobní hygiena) zajištěnou vhodnou nejlépe polohovací postel, která musí být přístupná ze tří stran. Provádění osobní hygieny na klasických postelích či válendách z hlediska bezpečnosti práce a ochrany zdraví pracovníků je nemožné. Pokud klient takovou postel nemá, která je pro zajištění služby u klienta potřebná (je zvýšené riziko pádu klienta, vzniku zdravotních komplikací osobních asistentů), jsme schopni polohovací postel zapůjčit v půjčovně kompenzačních pomůcek Charity Třinec. V opačném případě máme právo vykonávání úkonů prováděných na lůžku odmítnout. Zároveň, z důvodu ochrany klienta i pracovníků před možnými riziky budou v situaci, kdy to zdravotní stav klienta vyžaduje, vykonávat hygienu za přítomnosti dvou osobních asistentů (např. celková koupel klienta na lůžku v nafukovací vaně).
- Pokud imobilní klient požaduje přesun např. z lůžka do křesla, tak tento úkon provádíme pouze s pomocí zvedáku, z tohoto důvodu je klient povinen si zajistit zvedák (možno opět zapůjčit v půjčovně kompenzačních pomůcek Charity Třinec). V opačném případě máme právo vykonávání úkonů přesunů odmítnout.

III. Povinnosti a práva pracovníků osobní asistence

Pracovníci jsou povinni

- Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.
- Jednat s klientem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti a respektovat jeho svobodné rozhodnutí.
- Společně s klientem zpracovat individuální plán, ve kterém si klient stanoví osobní cíl. Vyhotovený individuální plán poté společně podepíší a pravidelně, nejméně 1x za 3 měsíce zhodnotí, aktualizují nebo doplní.
- Při poskytování osobní asistence chránit soukromí klienta, vytvářet vstřícnou a pozitivní atmosféru založenou na vzájemné důvěře a na respektování lidské důstojnosti.
- Dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu. Osobní asistent nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s klientem.
- Neprodleně informovat klienta o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).
- Po každém výkonu péče předloží osobní asistent klientovi vyplněnou ČASOVOU EVIDENCI POSKYTNUTÝCH ÚKONŮ ke kontrole a k podpisu.

Pracovníci musí dodržovat tyto pokyny

- V případě nepřítomnosti klienta, nesmí osobní asistent vstupovat do jeho bytu (domu), a to ani v případě, že by s tím klient souhlasil.
- Osobní asistent je povinen zapsat do Sešitu denních záznamů předání vyúčtování klientovi (VYÚČTOVÁNÍ ZA OBDOBÍ) včetně data předání a klient toto předání podepíše.
- Osobní asistent nechystá léky ani nepřipomíná jejich užití.
- Osobní asistent nesmí disponovat platebními kartami klientů, k nákupu jim klient vždy musí dát hotovost.
- Osobní asistent neprovádí úkon, který nemá klient v individuálním plánu a který není uvedený v základních činnostech dle vyhlášky 505/2006 Sb.
- Pracovníci nedávají klientům svá soukromá telefonní čísla.
- Pracovníci nedávají klientům své soukromé hodnotné dary a také od klientů hodnotné dary nepřijímají.
- Pracovníci klientům osobní asistence nenabízejí žádné zboží ani soukromé služby.

Pracovníci mají právo

- Odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.
- Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. lezení po nestabilním žebříku, volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese klienta osoby blízké nebo asistenta sociální péče směrem k osobnímu asistentovi apod.).
- Požádat o předání klienta jinému pracovníkovi, domnívají-li se, že jeho práce s klientem by mohla být neprofesionální, a to z odborných, pracovních či osobních důvodů.
- Změnit čas poskytnutí péče klientovi v případě nenadálé situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).

IV. Průběh poskytování osobní asistence

Osobní asistence je poskytována na základě smlouvy o poskytování osobní asistence uzavřené mezi klientem a poskytovatelem služby. Ve smlouvě je uveden rozsah a četnost poskytované podpory. Dojednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb klienta a s ohledem na možnosti poskytovatele.

Čas provedení jednotlivých úkonů a způsob poskytnutí podpory jsou popsány v individuálním plánu klienta (prvotní individuální plán vytvoří sociální pracovník), který je aktualizován ve spolupráci sociálního pracovníka, klienta a osobního asistenta/klíčového pracovníka. Individuální plán klienta slouží ke konkretizaci individuálních potřeb klienta a podrobněji popisuje vlastní možnosti klienta a dohodnutou podporu ze strany osobní asistence. Osobní

asistent/klíčový pracovník s klientem v rámci individuálního plánování společně dojednávají, jakým způsobem budou postupovat, aby byla stanovená individuální zakázka klienta naplňována.

Minimálně 1x za 3 měsíce osobní asistent/klíčový pracovník s klientem a sociálním pracovníkem hodnotí, zda služba splňuje klientovo očekávání a zda je jeho individuální zakázka naplňována.

Dojde-li v průběhu poskytování služby k potřebě změnit rozsah nebo četnost poskytovaných činností, sociální pracovník tyto změny zapíše do individuálního plánu klienta a klient tuto změnu zapíše do Sešitu denních záznamů.

Osobní asistent do ČASOVÉ EVIDENCE POSKYTNUTÝCH ÚKONŮ zapisuje své jméno a příjmení, datum, příchod, odchod a délku trvání provedených úkonů péče. ČASOVOU EVIDENCI POSKYTNUTÝCH ÚKONŮ předloží klientovi ke kontrole a klient svým podpisem stvrdí, že byly úkony provedeny v uvedeném rozsahu (popis konkrétních úkonů je uvedený v Sešitě denních záznamů). Připomínky k předložené ČASOVÉ EVIDENCI POSKYTNUTÝCH ÚKONŮ a případné nesrovnalosti řeší klient na místě s osobním asistentem nebo do 7 dnů se sociálním pracovníkem.

Vyplněnou ČASOVOU EVIDENCI POSKYTNUTÝCH ÚKONŮ vyzvedne osobní asistent od klienta do 3. dne následujícího měsíce a odevzdá sociálnímu pracovníkovi nebo administrativnímu pracovníkovi, který na základě vyplněné a podepsané ČASOVÉ EVIDENCE POSKYTNUTÝCH ÚKONŮ připraví vyúčtování za poskytnutou službu. Informování o výši úhrady za službu prostřednictvím dokumentu s názvem VYÚČTOVÁNÍ ZA OBDOBÍ probíhá doručením prostřednictvím osobního asistenta a zároveň může být zasláno e-mailem, do 15. dne následujícího měsíce.

Na začátku každého měsíce provede sociální pracovník nebo administrativní pracovník u každého klienta vyúčtování poskytovaných úkonů a činností za předchozí měsíc, vytiskne VYÚČTOVÁNÍ ZA OBDOBÍ (doklado výši úhrady) v jednom provedení a osobní asistent doklad předá klientovi a tuto skutečnost zapíše do Sešitu denních záznamů včetně data předání a klient to stvrdí svým podpisem.

Forma platby je možná dle výběru klienta a jeho možností, a to hotově či převodem z účtu. V případě, že klient hradí poskytovanou službu v hotovosti, může osobní asistent v domluveném termínu vybrat od klienta příslušnou výši platby, tuto skutečnost zaznamená do Sešitu denních záznamů a klient to stvrdí svým podpisem. Osobní asistent hotovost předá sociálnímu pracovníkovi nebo administrativnímu pracovníkovi nejpozději následující pracovní den. Při následném úkonu péče osobní asistent předá klientovi stvrzenku o zaplacení (PŘÍJMOVÝ POKLADNÍ DOKLAD). Zaplatit hotově lze také v zařízení Charity Třinec, ul. Lánská 128, Třinec, v čase a dnech uvedených ve VYÚČTOVÁNÍ ZA OBDOBÍ.

Pokud klient nezaplatí za poskytnutou službu do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu neuhrazená platba telefonicky připomenuta. Pracovník při tomto telefonátu zjišťuje, zda nedošlo k opomenutí z důvodu zhoršení sociální situace. Pokud ani poté klient nezaplatí do 7 dnů, je mu doporučeně zaslána Výzva k zaplacení pohledávky. Pokud klient neuhradí pohledávku ani po písemné výzvě do 7 dnů, bude pohledávka vymáhána soudní cestou.

Způsob, jakým osobní asistenti provádějí jednotlivé úkony základních činností, je popsán v METODICE ČINNOSTÍ OSOBNÍ ASISTENCE CHARITA TŘINEC, která se vztahuje ke standardu kvality č. 1 a která je na vyžádání k dispozici u sociálního pracovníka.

Podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat klienti, jejich zástupci, rodinní příslušníci, přátelé i veřejnost. Postup při podávání stížností je uveden v dokumentu Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování osobní asistence, který se vztahuje ke standardu kvality č. 7 a je k nahlédnutí a k dispozici na dostupném a viditelném místě každého zařízení osobní asistence, na webových stránkách Charity Třinec a u sociálního pracovníka.

V. Řešení nouzových a havarijních situací

V případě, kdy klient při sjednané návštěvě **neotevírá** a není možné se telefonicky spojit se samotným klientem, s kontaktní osobou ani se sousedy, osobní asistent kontaktuje složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v zájmu klienta oznámit telefonicky či osobně pracovníkovi Charity Třinec svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.

Klient je povinen zajistit pro osobního asistenta **bezpečný vstup** do domu či bytu a bezpečnost po dobu

poskytování služby v jeho domácnosti. V případě, kdy je osobní asistent ohrožován např. domácím zvířetem, může provedení úkonu odmítnout.

Je-li nutné k zajištění poskytování osobní asistence **zajistit klíče** pro vstup osobního asistenta do domu nebo bytu klienta (např. když je klient upoután na lůžko a bydlí sám), zajistí klient na vlastní náklady nezbytný počet klíčů od dveří. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v individuálním plánu klienta a zároveň je podepsána s klientem Dohoda o uložení a užití klíčů klientů během poskytování sociální služby osobní asistence Charity Třinec. Klíče nejsou označeny jménem ani adresou klienta a jsou v zařízení Charity Třinec zabezpečeny v uzamykatelné skříňce. Je-li klient delší dobu mimo domov např. z důvodu hospitalizace, jsou klíče uloženy a uzamčeny ve skříňce. V případě, že dojde ke ztrátě klíčů, není klient ohrožen neoprávněným vstupem do bytu/domu. Přesto se s ním pracovník domluví, zda požaduje výměnu zámku. Při navrácení klíčů klientovi pracovník provede záznam v elektronické podobě v programu eQuip. Vrácení klíčů pracovník rovněž zaznamená do Dohody o uložení klíčů klientů během poskytování sociální služby osobní asistence Charity Třinec, opatří datem vrácení klíčů a nechá podepsat klientem nebo osobou, která klíče převezme (rodinný příslušník, kontaktní osoba atd.)

V případě, kdy v osobní asistenci nastane náhlý **nedostatek pracovníků** je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované služby na základní úkony (pomoc s osobní hygienou, pomoc při přípravě jídla a pití, nutné nákupy, nutné pochůzky) po dobu trvání tohoto nedostatku pracovníků.

Pokud nastane situace, kdy **osobní asistent nestihne** přijít na provedení péče ke klientovi v domluvený čas např. z důvodu zdržení na trase kvůli nehodě, osobní asistent informuje klienta nebo kontaktní osobu.

Podrobný postup pro řešení nouzových a havarijních situací je uveden v dokumentu Pravidla pro řešení a předcházení nouzovým a havarijním situacím v osobní asistenci, který je k dispozici u sociálního pracovníka.