

Vnitřní pravidla pro poskytování osobní asistence

I. Doba poskytování služby a vykazování asistence

Četnost a rozsah služeb jsou sjednány s uživatelem individuálně, dle jeho přání a potřeb. Údaje jsou zaznamenány ve Smlouvě o poskytnutí osobní asistence a blíže specifikovány ve Startovacím individuálním plánu a Individuálním plánu uživatele. Do těchto dokumentů má uživatel, zákonný zástupce nebo opatrovník uživatele možnost po domluvě nahlédnout v kanceláři Osobní asistence.

Uživatel bude s pracovníkem v sociálních službách plánovat a průběžně hodnotit průběh poskytování služby s ohledem na své osobní cíle a možnosti. Jedná se o tzv. Individuální plánování. O každém uživateli je dále veden Záznam o průběhu služby, kam pracovníci zapisují průběh služby a veškeré změny v průběhu služby.

Na začátku každého měsíce uloží pracovník služby v domácnosti uživatele Záznamový arch, do kterého pracovníci zapisují skutečný čas strávený u uživatele. Na konci měsíce uživatel Záznamový arch podepíše, čímž souhlasí s uvedenými minutami. U uživatelů, u kterých osobní asistence neprobíhá v jejich domácnosti (např. doprovody) je Záznamový arch uložen na středisku Osobní asistence a na konci měsíce je uživateli předložen k podpisu.

II. Změny v poskytování služeb

Změny v poskytování služby je uživatel povinen osobně nebo telefonicky oznámit vedoucí služby nebo sociální pracovníci. Veškeré změny musí být nahlášeny do středy do 8:00, která předchází týdnu, ve kterém by měla změna nastat.

Službu osobní asistence může uživatel odvolat nejpozději do 15:30 předchozího dne, ve kterém má služba proběhnout. Pokud uživatel službu odvolá později, bude mu účtována neodhlášená péče ve výši 50 Kč. V případě, že uživatel službu odvolá méně než dvě hodiny před začátkem služby, bude mu účtována částka za časový rozsah služby, který byl na daný den nasmlouvaný. Stejně pravidlo platí v případě, kdy uživatel službu neodhlásí, pracovník se k uživateli na službu dostaví a služba neproběhne. Výjimku tvoří náhlé zdravotní komplikace a hospitalizace.

Má-li uživatel sjednanou činnost, u které nelze pevně stanovit den a čas poskytování (např. doprovod k lékaři), musí o službu požádat nejpozději do středy do 8:00, která předchází týdnu, ve kterém službu potřebuje. Záleží však na kapacitě služby, zda je možné uživateli v jeho požadavcích vyhovět.

Pokud si uživatel přeje službu i v den státního svátku, musí tuto skutečnost nahlásit vedoucí/koordinátorce služby nebo sociální pracovníci, a to nejpozději do středy do 8:00, předcházejícího týdne.

III. Kontaktní osoby

Uživatel uvede při uzavírání Smlouvy o poskytnutí osobní asistence alespoň jednu kontaktní osobu, které je poskytovatel oprávněn poskytnout základní informace vztahující se k průběhu služby. Kontaktní osoba:

- je informována, pokud uživatel neotvírá,
- je s ní projednán postup, hrozí-li nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví,
- je oprávněna vyrovnat vzájemné pohledávky.

IV. Finanční hotovost a nákupy

Pokud uživatel požaduje po pracovníkovi služby nákup, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost předem. Pracovník po provedení úkonu předloží uživateli účetní doklad a vrátí zbytek peněz. Pracovníci služby nesmí disponovat platební kartou uživatele. Pracovník může vykonávat nákup, jehož váha nesmí přesáhnout 5 kg. Uživateli je účtován čas spotřebovaný na cestu do obchodu, nákup a cestu zpět.

V. Řešení krizových situací

V případě, že uživatel při sjednané službě neotvírá a pracovník služby má podezření, že by mohlo být ohroženo jeho zdraví nebo život a zároveň není možné spojit se s kontaktní osobou, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do domácnosti a případnou škodu na majetku, za kterou poskytovatel nenese odpovědnost.

Každé zhoršení zdravotního stavu uživatele zaznamenává pracovník do Záznamu o průběhu služby. Výrazné zhoršení zdravotního stavu, pokud nevyžaduje okamžitý zásah lékaře (zvracení, průjem, apod.), je nejprve voláno vedoucí/koordinátorce nebo sociální pracovníci, které o situaci informují kontaktní osobu uživatele. Pokud je uživatel v bezvědomí, nemůže dýchat, má příznaky mrtvičky, epileptického záchvatu, infarktu, apod., je nejprve volána RZP.

Dojde-li ke zpoždění pracovníka služby, např. z důvodu dopravní zácpy, je uživatel telefonicky vyrozuměn o změně času služby. Pokud je to možné, dostaví se k uživateli jiný pracovník v sociálních službách, případně vedoucí/koordinátorka nebo sociální pracovnice. Jedná-li se o úkon, který není nutné zajistit v konkrétní den, může být domluven jiný termín poskytnutí služby.

Pokud ve stejnou dobu na středisku Osobní asistence onemocní více pracovníků v sociálních službách najednou a není možné zajistit řádné vykonání nasmlouvaných služeb, je služba u soběstačnějších uživatelů či u uživatelů, kde péči může zajistit rodina, omezena nebo pozastavena.

VI. Zabezpečení přístupu

Je-li to nutné pro poskytování služby, poskytne uživatel potřebné množství klíčů od své domácnosti. Předání klíčů je zaznamenáno v Souhlasu s používáním klíčů.

Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky služby bezpečný přístup do své domácnosti a prostředí pro bezpečný výkon práce. Uživatel je povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo bezpečím pracovníka služby.

VII. Bezpečnostní opatření a zajištění vhodných kompenzačních pomůcek

Uživatel je povinen si zajistit vhodné kompenzační pomůcky (např. polohovací postel, invalidní vozík) a dodržovat bezpečnostní opatření (např. pásy na invalidním vozíku, slepecká hůl), tak aby chránil zdraví své i zdraví pracovníka služby. Pokud uživatel nedodržuje bezpečnostní opatření, pracovník služby ani poskytovatel služby neodpovídá za vzniklé následky. Kontakty na prodejny a půjčovny kompenzačních pomůcek může uživateli poskytnout sociální pracovnice.

VIII. Ochrana osobních údajů

Veškeré záznamy týkající se uživatele jsou považovány za důvěrné. Středisko Osobní asistence zpracovává osobní údaje uživatelů za účelem řádného poskytování sociální služby dle §39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Středisko Osobní asistence dále zpracovává data nezbytná pro vykazování statistických údajů pro MPSV, KÚ, MM.

IX. Změna ceníku

Poskytovatel má právo změnit ceny služeb v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb. Uživatel musí být o změně cen písemně informován alespoň 14 dní předem.

X. Práva uživatele

Práva uživatele služby vycházejí z Listiny základních práv a svobod a z Etického kodexu Charity České Republiky.

1. Uživatel má právo být seznámen s činnostmi, které služba Osobní asistence poskytuje a má rovněž právo se svobodně rozhodnout, jaké služby a v jakém rozsahu bude využívat.
2. Uživatel má právo na bezplatné základní sociální poradenství.
3. Uživatel má právo na soukromí a na nezasahování do soukromého života.
4. Uživatel má právo na ochranu osobních údajů.
5. Uživatel má právo na ohleduplnou péči, kterou mu s respektem k jeho svobodné vůli poskytují kvalifikovaní pracovníci.
6. Uživatel má právo žádat o změnu času či rozsahu poskytování služby.
7. Uživatel má právo požádat o změnu pracovníka v sociálních službách - osobního asistenta.
8. Uživatel má právo v případě nespokojenosti podat na službu Osobní asistence stížnost.

XI. Povinnosti uživatele vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí osobní asistence a z Vnitřních pravidel pro poskytování osobní asistence a jejich porušení

Poruší-li uživatel povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí osobní asistence nebo z Vnitřních pravidel pro poskytování osobní asistence, je vyhotoven zápis, ve kterém je uživatel na porušení povinností upozorněn. Po druhém písemném upozornění na porušení povinností, je poskytovatel oprávněn Smlouvu o poskytnutí osobní asistence uživateli vypovědět. Vypovědní lhůta činí 15 dnů. Toto pravidlo se týká těchto povinností:

1. Uživatel je povinen hlásit změny ve svých osobních údajích do 8 dnů.
2. Uživatel je povinen včas nahlásit změny nebo zrušení služby.
3. Uživatel je povinen neprodleně nahlásit infekční či parazitární onemocnění, pro která by měla být nastavena hygienická opatření tak, aby nedošlo k přenosu onemocnění.
4. Uživatel je povinen uložit Záznamový arch tak, aby nedošlo k jeho ztrátě.
5. Uživatel je povinen umožnit vedoucí/koordinátorce a sociální pracovníci OA vstoupit do své domácnosti za účelem sociálního šetření
6. Uživatel je povinen respektovat změnu pracovníka v sociálních službách - osobního asistenta v důsledku personálních změn či jiných důvodů ze strany poskytovatele.
7. Uživatel je povinen používat potřebné kompenzační pomůcky pro výkon služby tak, aby neohrožoval zdraví pracovníka služby.
8. Uživatel je povinen zajistit své zvíře tak, aby neohrožovalo pracovníka služby.
9. Uživatel je povinen chovat se k pracovníkům služby slušně a nevytvářet nepřátelské nebo ponižující prostředí.

10. Uživatel je povinen zadávat pracovníkovi služby pouze úkoly, které má sjednány ve Smlouvě o poskytnutí osobní asistence, a které nejsou v rozporu s platnými zákony a s obecně přijímanými pravidly slušnosti.
11. Uživatel je povinen respektovat pravidla týkající se finanční hotovosti a nákupů.
12. Uživatel je povinen zajistit si vhodné čisticí prostředky, zvolí-li si z nabídky činností OA „pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí“. Neprovádíme mytí oken, výměnu žárovek, manipulaci s předměty ve výškách, úklidy po stavebních pracích.

Poruší-li uživatel hrubě povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí osobní asistence nebo z Vnitřních pravidel pro poskytování osobní asistence, je poskytovatel oprávněn Smlouvu o poskytnutí osobní asistence uživateli vypovědět ihned. Výpovědní lhůta činí 1 den. Toto pravidlo se týká těchto povinností:

1. Uživatel je povinen uvést při uzavírání Smlouvy o poskytnutí osobní asistence pravdivé, úplné a aktuální informace.
2. Uživatel je povinen zaplatit za službu v řádném termínu.
3. Uživatel je povinen informovat vedoucí/koordinátorku nebo sociální pracovníci OA o skutečnosti, že v jeho domácnosti je zaveden kamerový systém.

O hrubé porušení povinností se rovněž jedná pokud:

1. Uživatel, jeho rodinný příslušník nebo osoba žijící ve společné domácnosti verbálně, fyzicky či sexuálně napadne pracovníka služby.
2. Uživatel úmyslně pronásleduje a obtěžuje pracovníka služby.

Uživatel, jemuž byla poskytovatelem smlouva vypovězena, může požádat o uzavření nové smlouvy po 6. měsících od ukončení předešlé smlouvy (nevztahuje se na hrubé porušení pravidel).

XII. Stížnosti, připomínky a pochvaly

K podání stížností, námětů, připomínek a pochval je oprávněn kdokoli, nejen uživatel služby, ale jakýkoli občan, který tak bude činit v zájmu uživatele. Uživatel má právo si svého zástupce zvolit samostatně a svobodně. Při vyřizování stížnosti může zastupovat uživatele fyzická i právnická osoba.

Podání stížnosti nebude uživateli ani jinému stěžovateli na újmu.

Stížnosti, náměty, připomínky a pochvaly lze podat:

1. Ústně kterémukoli pracovníkovi v sociálních službách, vedoucí/koordinátorce či sociální pracovníci OA.
2. Telefonicky: Pavlíně Petráskové – vedoucí OA, tel.: 731 604 411
Bc. Lucii Vondráškové - sociální pracovníci OA, tel.: 737 577 981
3. Písemně: na adresu: Charita České Budějovice, Osobní asistence, Žižkova 309/12, 370 01 České Budějovice,
na e-mail: pavlina.petraskova@cbudejovice.charita.cz
lucie.vondraskova@cbudejovice.charita.cz
4. Anonymně vhozením stížnosti do Schránky stížností, námětů, připomínek a pochval Charity České Budějovice, která je umístěna ve 2. patře na zdi v budově, kde sídlí Charita České Budějovice (Žižkova 309/12, 370 01 České Budějovice).

Vyřizováním stížností je pověřena vedoucí/koordinátorka OA, v její nepřítomnosti zaměstnanec pověřený jejím zastupováním. Stížnost bude vyřízena písemně do 28 dnů od přijetí stížnosti. O vyřízení stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn písemně, či způsobem, který si sám zvolí. V případě anonymního podání stížnosti není možné stěžovatele vyrozumět o výsledku šetření, a proto bude postoj k takto podané stížnosti zveřejněn na nástěnce Charity České Budějovice, která je umístěna na adrese: Žižkova 309/12, 370 01 České Budějovice, ve 2. patře budovy, na zdi naproti kanceláři Sekretariát. Vyjádření je zde vyvěšeno maximálně po dobu 14 dní.

Stížnosti na práci vedoucí/koordinátorky OA projednává a vyřizuje ředitel Charity České Budějovice Mgr. František Nestával.

Stížnost, způsob jejího projednání, závěry projednání a způsob vyřízení budou evidovány v registru stížností. Vedením registru stížností je pověřena vedoucí/koordinátorka OA.

Nebude-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má právo na odvolání. Může se obrátit na:

- ředitele Charity České Budějovice - Mgr. Františka Nestávala (Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 724 174 331, e-mail: reditel@cbudejovice.charita.cz),
- ředitele Diecézní charity České Budějovice - Mag. Jiřího Kohouta (Diecézní charita, Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 739 529 373, e-mail: reditel@dchcb.charita.cz).

Poté si stěžovatel může stěžovat na vyšších místech jako jsou:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí - Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: +420 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz,
- Kancelář veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: + 420 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz),
- Český helsinský výbor - Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel.: +420 257 221 142 nebo +420 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz.

Tento dokument nabývá účinnosti dnem 1.5.2022.