

Vnitřní pravidla pro poskytování Osobní asistence

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování Osobní asistence (dále jen „Vnitřní pravidla“) blíže popisují poskytování sociální služby a doplňují ustanovení Smlouvy o poskytování Osobní asistence (dále jen „Smlouva“).

Práva a povinnosti uživatele

- Uživatel je povinen informovat poskytovatele o souběhu obdobných sociálních služeb čerpaných u jiného poskytovatele; tato skutečnost může ovlivnit výši úhrady i plánování služby.
- Uživatel je povinen informovat pracovníky služby o skutečnosti, že je v jeho domácnosti zaveden kamerový systém.
- Uživatel je povinen zajistit bezpečné prostředí a vhodné podmínky pro výkon práce pracovníků Osobní asistence (dále jen OA) – odvětrané prostory bez vnějšího nebezpečí, které přímo ohrožují zdraví a život pracovníka.
- Uživatel je povinen zajistit vhodné pomůcky pro řádný výkon služby např. úklidové prostředky, hygienické prostředky či kompenzační pomůcky (polohovací lůžko, zvedák v případě imobilního uživatele) a další.
- Jestliže u uživatele bude diagnostikováno infekční onemocnění, bude se cítit nemocný, nebo mu bude nařízena karanténa, má povinnost tyto skutečnosti bezodkladně hlásit – z důvodu přizpůsobení nastavení služby s odpovídajícími ochrannými prostředky.
- Uživatel je povinný respektovat obecně platná pravidla slušného chování, neohrožovat okolí, nevytvářet nepřátelské, ponižující a zneklidňující prostředí (např. napadání pracovníků, pití alkoholu v množství, kdyby jeho chování narušovalo průběh služby, vyvolávání hádek apod.).
- Uživatel nesmí pracovníka jakkoli sexuálně obtěžovat (verbálně, neverbálně ani fyzicky); takové jednání je považováno za hrubé porušení Vnitřních pravidel.

- V případě, že má uživatel domácí zvíře, je povinen ho zabezpečit tak, aby v žádném případě neohrozil pracovníka služby. Napadení domácím zvířetem uživatele vede k vypovězení Smlouvy ze strany poskytovatele.
- Jakékoliv změny, které mohou mít vliv na výkon služby, je uživatel povinen oznámit poskytovateli co nejdříve, a to osobně, nebo telefonicky. Jedná se zejména o informace o změně adresy výkonu služby uživatele, omezení nebo změna svéprávnosti uživatele, změna zdravotního stavu, který vylučuje poskytování služby apod. Poskytovatel řeší tyto změny individuálně dle možností a kapacity služby.
- V případě, že chce uživatel nebo jeho rodina odhlásit službu, je nutné tuto informaci hlásit telefonicky, emailem či prostřednictvím pracovníků **do středy do 15:00**, která předchází týdnu, ve kterém by měla změna nastat. U fakultativní činnosti – dopravy uživatele autem OA také závisí na volné kapacitě služby, v případě plné kapacity nemusí být uživateli vyhověno.
- Službu je nutné zrušit nejpozději do 15:00 předchozího dne, ve kterém má služba proběhnout. V případě, že byla služba zrušena později či v den jejího výkonu, bude uživateli účtována částka 200 Kč. Stejně pravidlo platí v případě, že služba zrušena není, pracovník se na službu dostaví a ta neproběhne. Výjimku tvoří náhlé zdravotní komplikace a hospitalizace.
- Uživatel má právo podílet se na průběhu služby i na tvorbě individuálního plánu; zároveň je mu zajištěno respektování a ochrana soukromí, osobní integrity, důstojnosti, cti, dobré pověsti a jména.
- Uživatel má právo na ohleduplnou péči, kterou mu poskytují kvalifikovaní pracovníci.
- Uživatel má právo požádat o změnu pracovníka. Dle kapacitních možností služby bude jeho žádosti vyhověno.
- Uživatel má na vyžádání možnost přístupu ke všem údajům, které jsou o něm vedeny. Z těchto dokumentů si může pořídit záznam. Jestliže jeho údaje nejsou správné, může požádat o jejich opravu.
- Uživatel má právo na přiměřené riziko (pracovníci kontrolují uživatele pouze v nezbytných případech, uživateli není bráněno v jeho samostatnosti, pracovníci zmenšují rizika, kde je to vhodné a zbytečně tyto nevyhledávají).

- Uživatel má právo na základní sociální poradenství, které je bezplatné. V případě zájmu lze uživateli zprostředkovat spirituální podporu bez ohledu na jeho náboženské vyznání a také zprostředkovat dobrovolníka z Dobrovolnického centra při Diecézní charitě v Českých Budějovicích.
- Uživatel má právo podat stížnost, podnět, pochvalu či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Podat stížnost, námět, připomínku či pochvalu může sám uživatel, jeho rodinní příslušníci (př. partner, rodina), osoby blízké, zákonní opatrovníci, na základě pověření uživatele také jím zvolení zástupci (př. známý, pracovník služby apod.) zaměstnanci a další osoby. Při vyřizování stížnosti může uživatele zastupovat i právnická osoba. Podání stížnosti nebude uživateli ani jeho zástupci na újmu.
 - Stížnost, námět, připomínka či pochvala může být podána ústní či písemnou formou nebo osobně (s uvedením jména/podepsané) či anonymně, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
 - Způsob podání stížností: písemná forma (osobně, případně s požadavkem anonymity, e-mailem, poštou či vhozením do schránky stížností), ústní forma (osobně, případně s požadavkem anonymity, telefonicky).
 - Stížnost mohou přijmout všichni pracovníci CHCB, kteří ji dále předají svému přímému nadřízenému. Stížnost vyřizuje vždy (včetně zápisu, jak byla stížnost řešena) vedoucí služby, či vedoucí úseku, na kterou byla stížnost podána, v případě jeho nepřítomnosti zástupce vedoucího, nebo pověřená osoba. Pokud je stížnost zaměřena na pracovníka služby, stížnost vždy prověřuje/řeší pracovník nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje. Daný pracovník má právo se ke stížnostem na svou osobu vyjádřit.
 - *Schránky stížností, námětů, připomínek a pochval je umístěna v sídle Charity České Budějovice, (Žižkova tř. 309/12, České Budějovice, 2. patro). Stížnost může být podána v přirozeném prostředí uživatele, v kanceláři jednotlivých služeb či na adrese sídla CHCB.*
 - Vyřízení Stížností: Písemně i ústně podaná stížnost je vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů od podání stížnosti, zajištění důkazů apod.) lze lhůtu prodloužit. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení se neprodleně informuje stěžovatel, písemné vyjádření je předáno stěžovateli osobně nebo prostřednictvím pracovníka, dopisem či elektronickou poštou. Pokud stěžovatel

není po uplynutí této doby zastížen, písemné vyjádření se ukládá do Knihy stížností a je o tomto učiněn záznam.

- V případě anonymní stížnosti je písemné vyjádření předáno formou vyvěšení na nástěnku dané služby, v případě podání stížnosti na Charitu České Budějovice na nástěnce naproti sekretariátu. Na nástěnce bude vyjádření vyvěšeno po dobu 14 pracovních dní, poté bude sejmuto pracovníkem sekretariátu a založeno dle evidence stížností na sekretariátu.

- Stížnosti vyřizuje vedoucí služby Osobní asistence:

Mobil: +420 731 604 411

E – mail: osobni.asistence@cbudejovice.charita.cz

- Sociální pracovnice OA

Mobil: +420 737 577 981

- Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat v případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, a to ve lhůtě 60 kalendářních dnů ode dne doručení informace o vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení, a to k:

- **Řediteli/ředitelce Charity České Budějovice**

Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice,

tel.: +420 733 650 112, e-mail: reditel@cbudejovice.charita.cz

- **Řediteli/ředitelce Diecézní charity České Budějovice**

Kanovnická 404/18, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 739 529 373,

reditel@dchcb.charita.cz

- **Zřizovatel – Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice,**

tel.: +420 380 420 311, email: diecezni.biskup@bcb.cz

Stěžovatel má právo podat žádost o přezkum vyřízení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Žádost o prověření lze podat do 60 dnů od doručení vyjádření poskytovatele ke stížnosti nebo od uplynutí doby pro její vyřízení:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí – Na Poříčním právu 1/376, 128 01, Praha 2, tel.: + 420 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Pro uplatnění svých práv stěžovatele se lze obrátit také na:

- Veřejný ochránce práv – ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 420 542 888, e – mail: podatelna@ochrance.cz
- Český Helsinský výbor – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: + 420 257 221 142 nebo +420773 115 951, e-mail: info@helcom.cz

Veškeré stížnosti jsou Charitou České Budějovice evidovány a archivovány dle aktuálního spisového a skartačního řádu. Mohou si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování nabízených služeb, aniž by tím jakýmkoliv způsobem ohroženi či by jim mělo způsobit újmu.

Práva a povinnosti poskytovatele

- Poskytovatel je povinen poskytovat uživateli službu v rozsahu a způsobem specifikovaným ve Smlouvě, Individuálním plánu uživatele a Vnitřních pravidlech služby.
- V případě nepřítomnosti uživatele, nesmí pracovníci poskytovatele vstupovat do domácnosti uživatele.
- Pracovníci OA jsou povinni se v případě zájmu uživatele prokázat služebním průkazem.
- Pracovníci OA, dobrovolníci a praktikanti, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým je sociální služba poskytována. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být tyto osoby zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. Ochrana osobních údajů se nevztahuje na Nepřekážení trestného činu a Neoznámení trestného činu (§ 367 a § 368 zákona č. 40/2009, trestní zákoník).
- Poskytovatel má povinnost řešit stížnosti, náměty, připomínky a pochvaly. Tyto podněty jsou pro nás výzvou a zdrojem informací o možnostech, jak zlepšit a zkvalitnit poskytované služby.
- Poskytovatel má právo v případě nenadálé situace (dopravní nehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz pracovníka atd.) měnit čas poskytované služby, či pověřeného pracovníka poskytováním této služby. Poskytovatel je povinen o této skutečnosti uživatele dopředu informovat.

V případě bezprostředního ohrožení bezpečí pracovníků či jiných osob (např. při

sexuálním obtěžování pracovníka) může poskytovatel službu okamžitě ukončit v souladu se Smlouvou.

Poskytování služby

- Četnost a rozsah služeb je sjednána s uživatelem individuálně, dle jeho přání a potřeb, s ohledem na kapacitní možnosti služby. Tyto údaje jsou zaznamenány ve Smlouvě a blíže specifikovány ve Startovacím individuálním plánu a Individuálním plánu uživatele.
- V případě, že během poskytování služby u uživatele dojde ke zjištění, že se jeho zdravotní stav nebo jiné okolnosti související s výkonem služby změnil, provede sociální pracovník přešetření jeho nepříznivé sociální situace. Na základě výsledků tohoto přešetření dojde k patřičným změnám v poskytování služby.
- O změnu úkonů ve Smlouvě může uživatel požádat pracovníka, který předá informaci sociální pracovníci, nebo může přímo kontaktovat vedoucí služby nebo sociální pracovníci na uvedených kontaktech (viz výše). Sociální pracovnice provede přehodnocení dosavadní péče, dohodne s uživatelem případnou změnu Smlouvy a sepiše dodatek ke Smlouvě.
- Na základě individuální domluvy a kapacity služby lze poskytnout péči v jiný den, nebo v jiný čas, než je uvedeno ve Smlouvě.
- Úhrada poskytnuté péče je dána platným Ceníkem služby, se kterým je uživatel seznámen před podpisem Smlouvy. Při využití fakultativní činnosti Doprava uživatele autem OA je uživateli účtován čas pracovníka strávený při dopravě uživatele a počet ujetých kilometrů.
- Uživateli je určen klíčový pracovník, který k němu dochází nejčastěji, s tímto uživatelem společně sestavuje individuální plán a hodnotí průběh a kvalitu poskytování služby.
- Pracovník zanechá na začátku měsíce v uživatelově domácnosti Záznamový arch, kterým pracovníci evidují skutečný čas strávený s uživatelem. Tento arch na konci každého měsíce uživatel podepíše a tím potvrdí, že jsou zapsané časy a rozsah činností pravdivé. Na základě tohoto archu je poté provedeno vyúčtování a uživateli je vystavena faktura za poskytnuté služby. U uživatelů, kde služba neprobíhá v jejich domácnosti

(např. doprovody) není využíván Záznamový arch, evidence a vyúčtování služeb probíhá elektronicky.

Zajištění přístupu do domácnosti

- Uživatel má možnost zapůjčit poskytovateli klíče od své domácnosti. Předání klíčů je zaznamenáno v Souhlasu s používáním klíčů. Klíče jsou uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři OA.
- Při ukončení poskytování služby jsou klíče vráceny uživateli, či oprávněné osobě. Toto je taktéž zapsáno v Souhlasu s používáním klíčů.

Zacházení s informacemi uživatelů

- Informace o zdravotním stavu uživatele (např. název diagnózy, lékařské zprávy...) nejsou službou shromažďovány, avšak pro kvalitní poskytování služby je nutné, aby byly sociální pracovníci sdělena veškerá zdravotní omezení uživatele a potřeby související s poskytováním služby (např. chůze o holi, využívání zdravotnických a kompenzačních pomůcek, orientovanost, rizika při poskytování služby – omdlávání, padání, nízká hladina cukru apod.).
- Veškeré záznamy a dokumentace, které jsou o uživateli vedeny jsou považovány za důvěrné. Pracovníci Charity České Budějovice jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. O sociálních službách v platném znění.
- Současně uživatel sděluje sociální pracovníci informaci (souhlas), komu a v jakém rozsahu mohou být poskytovány informace o průběhu služby. Nejčastěji se jedná o rodinné příslušníky, opatrovníky, tato osoba/osoby je evidována jako kontaktní osoba uživatele. Kontaktní osoba je informována např. pokud uživatel při plánované službě neotvírá, pokud dojde ke zhoršení zdravotního stavu uživatele, či při řešení pohledávek apod.)

Řešení nouzových havarijních situací

- **Nemožnost dostat se do domácnosti uživatele**

Pokud uživatel neotvírá a pracovník nemá klíč od jeho domácnosti a zároveň jsou mu patrné známky přítomnosti uživatele (pohybuje se po bytě, je slyšet televize, rádio), snaží se pracovník boucháním a zvoněním upozornit na svou přítomnost nebo kontaktuje uživatele telefonicky.

Vzniklo-li důvodné podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život uživatele a zároveň se nelze spojit s uživatelem ani s kontaktní osobou, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do domácnosti a případnou škodou na majetku, za kterou nese odpovědnost uživatel.

- **Výrazné zhoršení zdravotního stavu uživatele**

Dojde-li u uživatele k úrazu nebo náhlému zhoršení zdravotního stavu během služby zajistí pracovník neprodleně první pomoc, dle povahy úrazu zavolá ošetřujícího lékaře (během ordinálních hodin) nebo rychlou záchrannou službu (tel. č. 155). Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, ale pracovník shledá, že jeho stav je zdraví či život ohrožující, zavolá ošetřujícího lékaře nebo rychlou záchrannou službu i bez uživatelova souhlasu.

- **Přechodný nedostatek pracovníků v přímé péči**

Pokud ve stejnou dobu na OA onemocní více pracovníků a není možné zajistit řádné vykonání nasmlouvaných služeb, je služba u soběstačnějších uživatelů, u uživatelů, o které zároveň pečuje rodina či blízké osoby, omezena nebo pozastavena. Také jsou v těchto situacích upřednostňováni uživatelé, kteří potřebují úkony osobní hygieny, podání stravy atd. před uživateli, kteří mají sjednán např. úklid, doprovod na procházku apod.

- **Ztráta osobních a cenných věcí uživatele.**

V případě, že uživatel, nebo jeho rodina zjistí, že došlo ke ztrátě osobních či cenných věcí uživatele, snaží se zjistit okolnosti, za jakých došlo ke ztrátě. Je doporučeno, aby informovali vedoucí OA a Policii ČR.

Specifika u některých poskytovaných úkonů

- **Běžné nákupy a pochůzky**

Pokud jsou uživatelé v rámci služby zajišťovány nákupy, vyzvednutí léků apod. je pracovníkovi předána předpokládaná finanční hotovost předem. Pracovník s ním vyplní peněžní lístek nebo se dle individuální domluvy nastaví jiné pravidlo např. zavedený sešit v domácnosti pro nákupy apod. S donáškou nákupu je vždy provedeno vyúčtování – pracovník uživateli předloží účetní doklad a vrátí zbytek peněz. Při požadavku na použití platební karty uživatele lze použít pouze do výše částky, při které není nutné zadávat PIN kód, tj. pracovník PIN kód ke kartě nezjišťuje a nezná. Do peněžního lístku se místo předané částky doplní poznámky a o převzetí a vrácení platební karty.

Běžné nákupy jsou prováděny v nejbližším dostupném obchodě. Po domluvě je možné zajistit nákup v obchodě v jiném místě (např. z důvodu nedostupnosti zboží). Účtován je celkový čas strávený zajištěním nákupu, tzn., že i čas strávený na cestě do a z obchodu. Nákup nesmí být těžší než 10 kg. Pokud se předpokládá těžší nákup, pracovník si ho rozdělí dle potřeby (např. na dvakrát) a uživateli bude účtována doba všech nákupů i donášek nákupů na určené místo.

- **Běžný denní úklid**

Běžný denní úklid zahrnuje mytí nádobí, otírání povrchů, ustlaní postele, větrání, zametání, vysávání, vytírání, čištění koupelny a WC, utírání prachu a vynášení odpadků. Běžný úklid je prováděn pouze v prostorách, které jsou uživateli běžně využívány (tzn. kuchyň, obývací pokoj, ložnice, sociální zařízení, spojovací chodba).

Pokud uživatel potřebuje rozsáhlejší úklid (např. mytí oken, generální úklid před Vánoci, čištění koberec apod.), tak pracovník předá kontakt na profesionální úklidovou službu.

- **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

Tímto úkonem uživateli může pracovník pomoci při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohl efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Může jít o pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.

Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

- **Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

Úkon zahrnuje poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (např. telefon, počítač, internet), pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař / kadeřnice / pedikérka apod.), vyřizování různých plateb, objednávky léků a dalšího zboží.

- **Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí**

Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti uživatele, při které dojde ke kontrole stavu uživatele a jeho domácnosti. Tento úkon zahrnuje taktéž měření krevního tlaku nebo cukru nebo asistenci při užití léků. Pracovník není oprávněn léky sám chystat, pouze asistuje při jejich požití, tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru, nebo glukometru, vypustí močový sáček. Jedná se o formu podpory uživatele v jeho soběstačnosti.