

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

Obsah	
ČASOVÝ ROZSAH SLUŽBY	1
PODMÍNKY K POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE	2
PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE	3
ZÁSADY, KTERÉ DODRŽUJEME PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	3
PŘIHLAŠOVÁNÍ A ODHLAŠOVÁNÍ SLUŽBY	4
INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ	4
CENA SLUŽEB, VYÚČTOVÁNÍ A ZPŮSOB PLATBY	5
ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ.....	5
PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI	7

ČASOVÝ ROZSAH SLUŽBY

Osobní asistence (dále OA) sídlí v Novém Hrozenkově č. 504 - budova u vlakové zastávky.

Služba v terénu je poskytována každý den (včetně víkendů a svátků) mezi 6:00 a 21:00 hodinou, dle kapacitních možností poskytovatele.

Úřední hodiny jsou v pracovních dnech od 7:00 do 15:30 h, a to po předchozí telefonické domluvě.

Telefonické kontakty:

VEDOUcí SLUŽBY	734 682 700
PRACOVNÍK PROVOZU (řeší odhlašování/přihlašování služby)	728 324 457
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI (řeší nové zájemce, změny úkonů)	734 783 900, 728 324 494
ADMINISTRATIVNÍ PRACOVNÍK (řeší platbu a vyúčtování)	730 189 844
KANCELÁŘ SLUŽBY - PEVNÁ LINKA	571 410 087

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

- V soboty, neděle a státní svátky jsou činnosti služby s ohledem na personální možnosti služby omezeny.
- Služba je poskytována na základě uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby Osobní asistence. V Příloze č. 3 - Prvotní individuální plán Smlouvy je uveden rozsah a četnost poskytované podpory. **Poskytovatel může poskytnout jen ty úkony, které jsou nasmlouvané.**
- Pokud Uživatel potřebuje jiné, než sjednané úkony, např. rozšíření nebo změnu rozsahu služby, má právo Uživatel o změnu požádat (ústně, telefonicky, písemně). Návrh na úpravu rozsahu nebo průběhu péče může navrhnout i Poskytovatel, a to vzhledem ke změně nepříznivé sociální situace. Dojednaný průběh se zaznamenává v Individuálním plánu. S Uživatелеm je vyjednávána změna času poskytování služby, a to s ohledem na změny v provozu služby, kapacitu a možnosti Poskytovatele.
- Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti Uživatele.
- Příchod pracovníka k Uživateli je vymezen půl hodinovým rozpětím (např. pracovník k Uživateli přijde mezi 7,00 – 7,30 h). Při delší časově prodlevě, nebo jiných změnách bude Uživatel informován službou.
- Při provádění úkonů se pečovatelky střídají dle technických a personálních možností Poskytovatele. Nelze tedy garantovat, že úkon bude vždy vykonávat stále stejná pečovatelka.
- Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon nasmlouvané péče. Pokud se pracovník cítí v rámci poskytování pečovatelské služby ohrožen na zdraví (např. nevladatelné zvíře, nezajištěná polohovací postel, a jiné), má právo odmítnout poskytnutí úkonu a provede o tomto písemný záznam. Tuto situaci projednává vedoucí služby. Uživatel je vyzván k odstranění překážky v odpovídající lhůtě. Pokud u Uživatele nebude nadále možné řádně vykonávat službu, bude mu doručena výpověď smlouvy.
- Uživatel je povinen si zajistit pro výkon služby odpovídající prostředky a pomůcky (např. hygienické pomůcky, prostředky na údržbu domácnosti, kompenzační pomůcky aj.). V případě, že není v možnostech Uživatele toto realizovat, Poskytovatel mu může být nápomocen.
- S Uživatелеm je dojednáván způsob vstupu pracovníka do domácnosti nutný pro výkon služby (např. otevření domácnosti pověřenou osobou, bezpečnostní schránka na klíče, elektrické dálkové ovládání, čip, klíče a jiné). Je-li nezbytně nutné pro vstup pracovníka do domácnosti svěřit čip/klíče = předmět pro vstup (např. když je Uživatel imobilní a bydlí sám), poskytne Uživatel na vlastní náklady nezbytný počet. Předání předmětů pro vstup Poskytovateli je zaznamenáno do Protokolu o předání předmětů pro vstup a je podepsáno Uživatелеm a Poskytovatелеm. Nejvhodnější variantou je však pořízení bezpečnostní schránky na klíče (trezor) – na náklady uživatele a sdělit pracovníkovi služby pouze kód.
- Zaučení nového pracovníka provádí již zkušený pracovník. Uživatel je povinen umožnit zaučení nového pracovníka. V případě nesouhlasu se střídáním a zaučením nového pracovníka, nemůže být služba poskytnuta.

- Pracovníci Charity jsou vázáni mlčenlivostí o osobních údajích i o všem, co se týká Uživatele, a to jak po dobu zaměstnání, tak i po ukončení pracovního poměru v organizaci.

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Uživatel má právo:

- Řídit a vyjednávat si rozsah i průběh poskytování sociální služby, současně má právo na bezpečnou, důstojnou a dle jeho potřeb poskytovanou službu.
- Na nahlédnutí do své dokumentace.
- Na vyjádření se k souhlasu/nesouhlasu s přítomností praktikantů, stážistů při službě, a s pořízením fotografií na službě.
- Určit si kontaktní osobu, které bude pečovatelská služba oprávněna poskytovat informace o krizových a havarijních situacích.

Povinnosti Uživatele:

- Dodržuje Vnitřní pravidla pro poskytování Osobní asistence.
- Informuje Poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby (např. změna bydliště, telefonního čísla, právní zastoupení a jiné).
- Pokud Uživatel nemůže sám jednat nebo Poskytovatel vyhodnotí a informuje Uživatele, že je nutné jednat v zastoupení např.: při podpisu smlouvy, dodatku nebo ostatní dokumentace, je Uživatel informován o možnostech odpovídající formy zastoupení.
- Oznámí Poskytovateli, že je nositelem závažného infekčního onemocnění.
- Po upozornění odstraní překážky a závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků a pokud to není v jeho silách, řeší to ve spolupráci s pracovníky služby.
- Uživatel se chová k pracovníkům tak, aby nesnižoval jejich důstojnost, tzn., dbá na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.
- Pokud je v domácím prostředí Uživatele instalována kamera, či jiné sledovací zařízení, je nutné o této skutečnosti službu informovat.

ZÁSADY, KTERÉ DODRŽUJEME PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- **INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP**
- **RESPEKTOVÁNÍ SOUKROMÍ**
- **RESPEKTOVÁNÍ DŮSTOJNOSTI**
- **PODPORA SPIRITUÁLNÍCH A DUCHOVNÍCH POTŘEB**

PŘIHLAŠOVÁNÍ A ODHLAŠOVÁNÍ SLUŽBY

Přerušení nebo odhlašování služby hlase ideálně pracovníkovi provozu na tel. 728 324 457

Pokud Uživatel musí ve sjednaný den službu zrušit, aniž to věděl předem, nahlásí tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli (jedná se například o neodkladnou hospitalizaci, návštěvu lékaře při náhlém zhoršení zdravotního stavu).

V tomto případě se nebude čas nezbytně nutný k provedení úkonu, ani čas pracovníka počítat.

Pokud Uživatel ví předem, že nemůže nebo nechce službu v daném dni/dnech využít, je jeho povinností, o této skutečnosti Poskyvatele služby informovat, a to minimálně 2 dny před sjednanou návštěvou pečovatelky.

Pokud tak Uživatel neučiní a pracovník přijde na sjednanou návštěvu, započítá se do Záznamového listu poskytovaných úkonů čas nezbytně nutný k provedení úkonu.

Přihlašování:

Pokud je Uživatel dočasně odhlášen (např. hospitalizace) a chce přerušenu službu obnovit, je nezbytné Poskyvatele služby s předstihem informovat - doporučujeme alespoň 3 pracovní dny předem.

Jinak není v možnostech Poskyvatele zaručit, že bude služba ihned obnovena v požadovaném čase a rozsahu.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Službu Poskyvateľ plánuje spolu s Uživatелеm na základě jeho aktuálních potřeb. Individuální plán je součástí dokumentace Uživatele, prvotní plán je přílohou č. 3. Smlouvy.

V Individuálním plánu jsou zaznamenány tyto údaje: dojednaný průběh služby s konkrétními úkony, časový rozsah služby, specifické požadavky, osobní cíle, rizikové situace, změny péče apod.

Uživatel společně s Poskyvatelem průběh péče v pravidelném období hodnotí. Za individuální plánování a jeho hodnocení je zodpovědný přidělený klíčový pracovník (pečovatel/ka) ve spolupráci se sociálním pracovníkem.

CENA SLUŽEB, VYÚČTOVÁNÍ A ZPŮSOB PLATBY

Evidence úkonů Osobní asistence:

Druh úkonu a skutečnou dobu návštěvy eviduje pracovník do docházkových a záznamových listů služby a do interního PC programu Webcarol.

Uživatel má možnost do všech svých zápisů nahlédnout a v případě, že nesouhlasí s uvedenými časy, obrátí se na pracovníka služby.

Výše úhrad je stanovena platným Ceníkem služby, který je přílohou č. 3 Smlouvy.

Na začátku každého měsíce provede administrativní pracovník u každého Uživatele vyúčtování poskytovaných úkonů a činností za předchozí měsíc. Forma platby je možná dle výběru Uživatele a jeho možností, a to hotově nebo převodem z účtu.

V případě, že Uživatel hradí poskytovanou službu v hotovosti, předkládá pracovník v přímé péči do 10. dne v měsíci 2 originály dokladů o zaplacení. Pracovník přímé péče přebírá od Uživatele příslušnou výši platby a jeden Uživatelem podepsaný doklad. Uživatel si druhý doklad ponechá.

Pokud Uživatel platí převodem, jsou mu veškeré informace k platbě zaslány na jeho uvedený email.

Pokud Uživatel nezplatí za poskytnutou službu do 20. dne v měsíci, je mu neuhrazená platba telefonicky připomenuta. Pracovník při tomto telefonátu zjišťuje, zda nedošlo k opomenutí z důvodu zhoršení sociální situace a případně lze společně s Uživatelem dohodnout postupný způsob úhrad. Pokud příjem Uživatele nebude postačovat na úhradu nákladů za poskytování sociální služby, může být, dle § 71 odst. 3 Zákona, jednáno o spoluúčasti na úhradě těchto nákladů s osobou blízkou Uživateli, příp. s jinou fyzickou nebo právnickou osobou.

V situaci, kdy je pro vykonání jednoho úkonu nutná péče 2 pracovníků - např. pomoc s osobní hygienou, se čas strávený u Uživatele počítá jen jedenkrát. Čas nezbytný k zajištění činnosti (15 minut) se zaznamenává při službě u Uživatele jen jednou u každého setkání.

ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ

Jedná se o nepředvídatelné, ohrožující či nebezpečné situace, vyžadující okamžité řešení. Individuální rizika a jejich konkrétních řešení u Uživatele jsou zaznamenány v Individuálním plánu. Pracovník v přímé péči vždy o situaci informuje provozního a vedoucího pracovníka.

Příklady obecných situací a návrhy jejich řešení:

1. **Uživatel ve sjednanou dobu příchodu pracovníka neotevívá** (pracovník nemá možnost vstupu do domácnosti). Pracovník opakovaně zazvoní, volá Uživatele jménem, klepe na dveře, nebo zkouší najít Uživatele kolem domu. Pokud nejsou slyšet žádné zvuky pracovník volá provoznímu/vedoucímu služby a

pokusí se spojit s Uživatelem telefonicky. V případě, že Uživatel telefon nebere, zkouší pracovník volat kontaktní osobu. Pokud ani po opakovaných pokusech služba o Uživateli nic nezjistí, kontaktuje Policii ČR.

2. **Uživatel neotevívá, ale je slyšet za dveřmi** - pracovník ihned volá integrovaný záchranný systém (112).
3. **Při náhlém zhoršení zdravotního stavu Uživatele** pracovník vyhodnotí případné ohrožení života a poskytne první pomoc. Dle zdravotního stavu může po souhlasu Uživatele zavolat obvodnímu lékaři nebo přivolat zdravotnickou záchrannou službu.
4. **Uživatel je nalezen v bezvědomí (v život ohrožující situaci)**. Pracovník v případě ohrožení života poskytne první pomoc a zavolá zdravotnickou záchrannou službu.
5. **Úraz Uživatele** (v bytě, mimo byt – např. při doprovodu k lékaři) – Pracovník vyhodnotí aktuální stav Uživatele a zváží další odbornou pomoc – lékař, ZZS.
6. **Ztráta předmětu pro vstup do domácnosti Uživatele** – Příslušný pracovník informuje Uživatele, příp. kontaktní osobu o ztrátě předmětu pro vstup do domácnosti. Se souhlasem Uživatele pracovník zařídí u klíčů - výměnu zámků (náklady hradí pracovník, který ztrátu zavinil). Pokud nejsou náhradní klíče, byt otevře zámečnick. U jiných předmětů jako je čip – domlouvá se s Uživatelem na nápravě zabezpečení domácnosti.
7. **Havárie v domácnosti Uživatele** – V případě zjištění poruchy (vody, plynu nebo elektřiny) se pracovník Uživatele (kontaktní osoby, rodinného příslušníka, souseda, správce objektu) zeptá, kde se nacházejí uzávěry sítí, které uzavře. Pokud Uživatel neví, kde se nacházejí uzávěry, a nejsou pracovníkem nalezeny, volá Poskytovatel neprodleně kontaktní osobu nebo odborného pracovníka a předává dále tuto situaci k řešení.
8. **Požár v domácnosti Uživatele** – Při požáru drobnějšího charakteru (např. hořící kuchyňská utěrka, a jiné) se pracovník snaží uhasit požár sám, jinak pomůže Uživateli dostat se mimo dosah požáru a volá hasiče.
9. **Náhlý nedostatek pracovníků v terénu** (např. z důvodu onemocnění většího počtu pracovníků). Provozní pracovník Uživatele informuje o změně příchodu či časového rozsahu návštěvy. V nezbytně nutném případě lze setkání - úkon zrušit (jde především o běžný úklid, nákup, pochůzku, doprovod). Pokud dojde k omezení nebo přerušení služby z organizačních důvodů, bude Uživateli poskytnut kontakt na příslušný obecní úřad, popř. nejbližší organizaci poskytující obdobné služby.

PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI

Na službu nebo způsob jejího poskytování může podat stížnost jakákoliv osoba (např. Uživatel služby, rodinný příslušník, kamarád nebo kterýkoliv občan).

Podnět = námět či návrh na jakoukoli změnu, která povede k vylepšení kvality služby poskytované Uživateli.

Připomínka = vyslovení kritiky drobných nedostatků, které však nemají zásadní charakter, stěžovatel však netrvá jednoznačně na nápravě.

Stížnost = takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby.

Stížnosti je možné podat:

- **Ústně** kterémukoli pracovníkovi charity
- **písemně** na Nový Hrozenkov 504
- **telefonicky** – viz všechny telefonní čísla na první straně tohoto dokumentu
- **emilem** chps@nhrozenkov.charita.cz
- **anonymně** - elektronickou poštou (e-mailem) – bez uvedení osobních údajů, telefonicky (nemusíte se volající představovat), poštou, nebo beze jména do poštovní schránky, která je umístěna na středisku služby, Nový Hrozenkov 504. Schránka je vybírána jednou týdně.

Pracovník řešící stížnost je povinen zjistit všechny podstatné skutečnosti a souvislosti týkající se stížnosti. Potřebné informace pracovník zjistí telefonicky, v případě potřeby je domluvena návštěva u Uživatele s cílem zjistit veškeré skutečnosti potřebné k rozhodnutí o oprávněnosti podání a k vyřešení situace.

V případě potřeby provede pracovník řešící stížnost pohovor s pracovníkem, na něhož byla podána stížnost. Je-li to potřeba, domluví společné setkání zúčastněných stran. Pokud to pracovník považuje za nutné, může být ke schůzce se souhlasem Uživatele přizvána jiná osoba (sociální pracovník, vedoucí, ředitel, osoba blízká).

Odpověď na stížnost, včetně případných nápravných opatření, bude stěžovateli doručena.

Pokud Uživatel nesouhlasí s vyřešením stížnosti, může podat písemné odvolání řediteli Charity Nový Hrozenkov +420 604 650 615, reditel@nhrozenkov.charita.cz

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 3 - 30 dní ode dne jejího podání, dle její vážnosti.

- a) akutní do 3 dnů po obdržení stížnosti
- b) ostatní do 30 dnů po obdržení stížnosti

Akutní neodkladná stížnost je např. ohrožení zdraví Uživatele, absolutní nespokojenost Uživatele s pracovníkem, podezření na krádež pracovníkem, omezení pohybu Uživatele, konfliktní situace, opakující se nevhodné chování pracovníka.

U anonymně podané stížnosti je její věcný obsah i výsledek prošetření zveřejněn na veřejně přístupném místě v prostorách Pečovatelské služby. Dokument bude na místě ponechán zveřejněný 30 dnů.

Pokud potřebujete poradit s dalším postupem při řešení stížnosti nebo potřebujete nezávislou podporu, můžete se obrátit na nadřízenou osobu, orgán, nebo instituci, které se zabývají ochranou lidských práv: např.

PharmDr. Hana Ptáčková - předsedkyně Charitní rady Charity Nový Hrozenkov, tel.: 732 925 478

Arcidiecézní Charita Olomouc, Křížkovského 6, 772 00, Olomouc, tel.: 585 229 380 Krajský úřad Zlín, odbor sociálních věcí, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel.: 577 043 813

Ministerstvo práce a soc. věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01, Praha 2, tel.: 221 921 111

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Bezplatná Linka seniorů: tel.: Senior telefon (Život 90), 800 157 157 (nonstop); Linka seniorů (Elpida) 800 200 007 (denně 8:00-20:00h).

AKTUÁLNÍ INFORMACE O DĚNÍ V CHARITĚ SI MŮŽETE PŘEČÍST NA NAŠICH WEBOVÝCH STRÁNKÁCH
NEBO V CHARITNÍCH LISTECH.

DEKUJEME, ŽE VYUŽÍVÁTE NAŠI SLUŽBU.