Charita Vyškov

OSOBNÍ ASISTENCE
Kostelní 2, 682 01 Vyškov-Město
Telefon: 776 200 200
oa@vyskov.charita.cz

Příloha č. 3 - Pravidla služby Osobní asistence

VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Kontaktní údaje		
	Vedoucí Osobní asistence	Sociální pracovnice
Jméno	Alena Paldusová	Bc. Jaroslava Šmičková DiS.
E-mail	alena.paldusova@vyskov.charita.cz	jaroslava.smickova@vyskov.charita.cz
oa@vyskov.charita.cz		
Telefonní číslo	776 200 200	774 874 812

Provozní doba kanceláře Osobní asistence: pondělí – pátek 7:00 – 15:30
V době nepřítomnosti vedoucí služby (ŘD, nemoc), je vedoucí zastupována sociální pracovnicí.

I.

Práva klienta

1. Klient Osobní asistence má právo na pomoc a podporu od asistentů při rozvoji samostatnosti a pomoci v oblasti zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, při péči o osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo zajištění stravy, při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
2. Klient plánuje službu a její průběh s klíčovým pracovníkem. Klíčový pracovník je určen z řad asistentů. Pomáhá klientovi řešit záležitosti, které vyplývají z užívání služby Osobní asistence. Klient má právo požádat o výměnu klíčového pracovníka v případě nespokojenosti s jeho osobou. Klíčový pracovník úzce spolupracuje s pečující osobou, a to vždy v zájmu klienta. Spolupráce na plánování služby s pečující osobou, je využívána hlavně v případech, kdy je spolupráce s touto osobou nezbytná (absence schopnosti klienta rozhodnout se a vyjádřit se). Přání nebo rozhodnutí klienta je vždy rozhodující a respektované, i přesto, že není v souladu s přáním nebo rozhodnutím pečující osoby.
3. Klient má právo na soukromí ve svém domě/bytě. Klient, nebo osoba s ním žijící ve společné domácnosti, by měl vymezit prostor, ve kterém se může asistent pohybovat tak, aby nezasahoval do jeho soukromí (např. do kterých místností může vstoupit, nebo jaké skříně může otvírat a podobně).
4. Klient má právo na citlivou a ohleduplnou péči ze strany asistentů služby Osobní asistence.

PROJEKT PODPORA VYBRANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA ÚZEMÍ JIHOMORAVSKÉHO KRAJE, REG. Č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015650 JE FINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU, STÁTNÍHO ROZPOČTU A ROZPOČTU JIHOMORAVSKÉHO KRAJE

5. Klient má právo na oslovení pane/paní, oslovení příjmením, oslovením tituly a vykání. Pokud klientovi nevyhovuje toto oslovení, může se domluvit s asistentem na jiném oslovení.
6. Klient má právo na informace o všech záznamech, které si asistent vede a má právo nahlížet do své dokumentace.
7. Pokud má klient sjednanou takovou službu (např. nákup), kdy asistentovi předává finanční hotovost, má právo dostat doklad o zaplacené částce a řádné vyúčtování.
8. Klient, nebo pečující osoba má právo na to, aby se mu asistent služby Osobní asistence prokázal zaměstnaneckým průkazem Charity Vyškov.

II.

Povinnosti klienta

1. Klient a osoby žijící s ním ve společné domácnosti se chovají k asistentům s úctou a respektem.
2. Pokud bude klient v průběhu poskytování služby projevovat příznaky, anebo mu bude diagnostikováno infekční onemocnění, (např. žloutenka, svrab, střevní chřipka, MRSA, Covid – 19, chřipka) nebo se u něj nacházejí paraziti (např. vši, blechy apod.), je povinen tuto skutečnost ohlásit vedoucí služby. Vedoucí služby informuje klienta nebo pečující osobu o skutečnosti, že v době akutní fáze onemocnění klienta nebude u něj služba poskytnuta z důvodu ochrany zdraví jak asistentů, tak dalších klientů.
3. Klient nebo pečující osoba má povinnost objednávat služby telefonicky, písemně nebo e-mailem pouze u vedoucí služby Osobní asistence minimálně 14 dní předem, aby ze strany poskytovatele služby bylo možné tuto službu zajistit podle požadavků klienta. V případě, že klient nebo pečující osoba bude objednávat služby v kratším termínu, budou tyto služby zajištěny pouze tehdy, pokud to celková kapacita služeb dovolí. Při objednání služeb je nezbytné obdržení zpětné vazby od vedoucí Osobní asistence, že se s nahlášenými službami počítá.
4. Pouze v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu (hospitalizace) anebo příjezd nečekané návštěvy, může být asistence odhlášena osobně nebo telefonicky den předem, nejpozději v daný den ráno do 7.30 hod u vedoucí služby.
5. Klient je povinen vytvořit podmínky pro bezpečný výkon asistence (povinnost zabezpečit domácí zvířata, pořídit polohovací lůžko, vyklidit dohodnutým způsobem jednu místnost pro řádný výkon asistence, u kuřáků řádné vyvětráni místnosti a nekouření po dobu přítomnosti asistentů).
6. V případě, že klient nebo blízká osoba instaluje kamerový systém nebo jiný druh záznamového zařízení v prostorách, kde probíhá služba, je povinností klienta či rodinného příslušníka informovat o této skutečnosti vedoucí Osobní asistence.

PROJEKT PODPORA VYBRANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA ÚZEMÍ JIHOMORAVSKÉHO KRAJE, REG. Č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015650 JE FINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU, STÁTNÍHO ROZPOČTU A ROZPOČTU JIHOMORAVSKÉHO KRAJE

III.

Místo a čas poskytování služby Osobní asistence

Výkonem místa Osobní asistence se rozumí:

- Přirozené prostředí klienta
- Místo, kde se klient momentálně nachází (chata, chalupa, ODN atd.), místo se musí nacházet v okrese Vyškov.

Služba Osobní asistence se poskytuje v přirozeném prostředí klienta a to:

- v denních hodinách od 6:00 do 21:59 hodin v minimální délce 1 hodiny.
- V nočních hodinách od 22:00 do 5.59 hodin v minimální délce 8 hodin.

Fakultativní služba doprava klienta je poskytována pouze na okrese Vyškov. Jedná se o využití služebního auta organizace pro dopravu klienta Osobní asistence dle požadavku (např. do zdravotnického zařízení, na úřad, na nákup aj.). Tento úkon je poskytován pouze klientovi Osobní asistence, pro kterého je obtížné využívat MHD z důvodu omezené mobility nebo snížené soběstačnosti a nemá nárok na převoz sanitkou. Doprava nemůže být poskytována osobě, která není ve smluvním vztahu s Osobní asistencí (např. rodinným příslušníkům). Úkon fakultativní služby zahrnuje pouze ujeté kilometry.

IV.

Činnosti, které Osobní asistence neposkytuje

- Přeprava klienta, který není schopen se s mírnou dopomocí přesunout do automobilu.
- Přeprava klienta jeho osobním automobilem.
- Chystání, podávání léků a jejich injekční aplikace, aplikace léčivých mastí.
- Opravování nefungujících domácích spotřebičů.
- Velký sezonní úklid jako např. mytí oken, věšení záclon, čištění koberců.
- Uklízení venkovních prostor, sklepů, půd atd.
- Úklid po stavebních nebo malířských prací v domě/bytě.
- Práce na zahradě (hrabání listí, sečení trávy atd.)
- Odhazování sněhu, štípání dříví.
- Montáž a opravy kompenzačních pomůcek, nábytku.
- Provádění takového úkonu (např. lezení po nestabilním žebříků), který může ohrozit bezpečí a zdraví asistenta.
- Vyvážení popelnic před dům.

PROJEKT PODPORA VYBRANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA ÚZEMÍ JIHOMORAVSKÉHO KRAJE, REG. Č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015650 JE FINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU, STÁTNÍHO ROZPOČTU A ROZPOČTU JIHOMORAVSKÉHO KRAJE

V.

Provádění úkonů Osobní asistence

1. Asistent vykonává dohodnutou službu na základě Smlouvy o poskytování služby Osobní asistence, kde je uveden rozsah, místo a čas poskytované služby. Volba asistenta klientem není možná. Službu asistence vykonává ten asistent, který je v daný den ve službě. Asistent je přítomen po celou dobu sjednané služby, a tuto službu nelze v průběhu asistence zkrátit. Službu lze zkrátit ve výjimečných případech (nesmí se to stát pravidlem).
2. Skutečnou dobu návštěvy zaznamenává asistent do Karty docházky (dále jen „karta“) přímo v domácnosti klienta. Ta slouží jako podklad k vyúčtování za provedené služby vždy 1x v měsíci. Po výkonu poslední služby v měsíci, asistent kartu odnese na středisko Charity Vyškov. Vedoucí služby do 10 pracovních dnů nového měsíce provede vyúčtování. Kopii karty společně s vyúčtováním dostane klient. Originál je uložen v jeho Osobní dokumentaci na středisku Charity Vyškov.
3. Pokud vznikne situace, že asistent přijede ke klientovi ve smluvenou dobu vykonat službu a klient nebude doma, případně mu klient oznámí, že jeho službu odmítá (například z důvodu nečekané návštěvy, u které žádá soukromí a přítomnost asistenta nežádá), asistent to respektuje. V tomto případě je, však klient povinen uhradit částku za čas nezbytný k zajištění činností podle platného ceníku a čas strávený zjišťováním situace. V tomto případě se do karty k času napíše poznámka „neodhlášena služba“.
4. Pokud se asistent nebude moci dostat do bytu/domu klienta ve smluveném čase, a nebude se moci s ním, s kontaktní osobou nebo s pečující osobou telefonicky spojit (nebude tak vědět, že je klient v pořádku, může se jednat o život ohrožující stav), zavolá policii. V tomto případě za vzniklou škodu neodpovídá poskytovatel služby.
5. Pokud poskytovatel služby nemůže ze závažných důvodů poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu, informuje klienta nebo pečující osobu o této změně osobně či telefonicky a domluví se na dalším postupu. Toto platí v případě, že se bude jednat o zdržení více jak 10 minut (při cestě ke klientovi se můžou objevit nečekané komplikace). Zdržení do 10 minut, nechť je prosím klientem akceptováno.
6. V případě, že dojde k neočekávaným situacím ze strany poskytovatele, jako je nedostatek personálu z důvodu nemoci nebo přijetí klienta Domácí hospicové péče, má poskytovatel právo stanovit potřebnost klientů a jejich závislost na sociální službě. Služby pak budou poskytovány na základě této potřebnosti. V tomto případě má přednost klient, který bez pomoci asistentů není schopen si zajistit základní životní potřeby.
7. Pokud klient požaduje po asistentovi konkrétní postup či používání určitých prostředků, nese sám odpovědnost za následky prováděného úkonu. (Např. klient předloží asistentovi k vyčistění vany agresivní prostředek, jehož vlivem se vana poškodí). Za vzniklou škodu nese odpovědnost klient, nikoli asistent.

PROJEKT PODPORA VYBRANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA ÚZEMÍ JIHOMORAVSKÉHO KRAJE, REG. Č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015650 JE FINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU, STÁTNÍHO ROZPOČTU A ROZPOČTU JIHOMORAVSKÉHO KRAJE

VI.

Zajištění zapůjčených klíčů

1. Pokud klient, nebo pečující osoba zapůjčí poskytovateli klíče, sepíše se s ním Dohoda o zapůjčení a vrácení klíčů.

VII.

Odborné praxe studentů

1. Charitní služba Osobní asistence umožňuje odborné praxe studentům sociálních oborů středních, vyšších a vysokých škol. Praktikanti navštěvují domácnost klienta pouze v doprovodu asistenta služby Osobní asistence a jsou vázaní mlčenlivostí.
2. Asistent se s klientem předem domluví, zda souhlasí, případně nesouhlasí s přítomností praktikanta při poskytování služby a jeho stanovisko je ze strany poskytovatele respektováno. Případný souhlas i nesouhlas může klient kdykoliv odvolat.

VIII.

Postup jak a komu si může klient stěžovat

1. Kdo může podat stížnost:
   Podat stížnost může každý klient, kterému je poskytována služba, rodinný příslušník, zastupující osoba klienta, kterou si zvolil k podání stížnosti nebo kterákoliv jiná osoba, která jedná v jeho zájmu.
2. Jak podat stížnost:
   Stížnost může klient podat několika způsoby (viz níže). Stížnost se zaznamenává do Evidence stížností. Způsoby podání stížnosti:
   - Ústně prostřednictvím rodinných příslušníků, opatrovníků, zvolených zástupců.
   - (Písemně poštou na adresu – Charita Vyškov, Kostelní 406 /2, Vyškov – Dědice 682 01 Stará fara).
   - Písemně do schránky pro náměty, připomínky a stížnosti na adrese Kostelní 406/2, Vyškov (Stará fara).
   - Písemně elektronicky na adrese: info@vyskov.charita.cz nebo přímo vedoucí Osobní asistence: alena.paldusova@vyskov.charita.cz
   - Telefonicky – mobil: 776 200 200.
   - Anonymně – vložením stížnosti do schránky pro náměty, připomínky a stížnosti na ředitelství, které působí na adrese - Charita Vyškov, Morávkova 745/1a, Vyškov – Dědice, případně na adrese Kostelní 406/2), Vyškov (Stará fara).
3. Komu podávat stížnost:

Projekt Podpora vybraných sociálních služeb na území Jihomoravského kraje, reg. č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015650 je financován z Evropského sociálního fondu, Státního rozpočtu a rozpočtu Jihomoravského kraje

Oprávněnými osobami přijmout stížnost jsou všichni pracovníci Osobní asistence, sociální pracovnice, vedoucí Osobní asistence a ředitel Charity Vyškov. Za vyřízení stížností na způsob poskytování služby a na asistenti je odpovědná vedoucí Osobní asistence.

Stížnost na vedoucí služby přijímá ředitel Charity tel. 774 874 809, 517 440 386, na adrese: Charita Vyškov, Morávková 745/1a, Vyškov-Dědice, nebo elektronicky na adrese: zdenka.horakova@vyskov.charita.cz Za vyřízení stížnosti na vedoucí Osobní asistence je odpovědný ředitel Charity.

4. Postup při vyřizování stížností:
   Vedoucí služby Osobní asistence stížnost přešetří nestraně, objektivně a při řešení stížnosti bere v úvahu všechny dostupné skutečnosti (psychický stav klienta, rodinné poměry atd.) Na podanou stížnost musí vedoucí služby Osobní asistence reagovat písemně. Pokud je stížnost podaná anonymně, zveřejní vyřízení stížnosti na nástěnku na adrese: Kostelní 406/2, Vyškov (Stará fara). Doba k vyřízení stížnosti je nejpozději do 28 dnů od převzetí stížnosti.