

PRAVIDLA OSOBNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY

1) POSLÁNÍ, OKRUH OSOB

Posláním Osobní asistenční služby (OAS) je umožnit osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení či věku vést běžný život ve svém domácím a přirozeném prostředí. S podporou a pomocí osobního asistenta si zachovat soběstačnost, zvládat domácnost a běžné denní činnosti a aktivity. Služba je určena osobám od 19 let.

2) ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Na základě § 5 vyhlášky č. 505/2006 Sb., zákona o soc. službách se zajišťují **základní činnosti v rozsahu těchto úkonů:**

1. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

- ✓ pomoc a podpora při podání 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

(v případě imobility uživatele je úkon poskytován jen, pokud je domácnost vybavena zvedacím zařízením, popř. poskytne-li asistentovi pomoc při přesunu uživatele další osoba, kterou si uživatel sám zajistí. Lůžko uživatele musí být dostatečně vysoké nebo polohovací, přístupné ze tří stran)

2. Pomoc při osobní hygieně

- ✓ pomoc při úkonech osobní hygieny
- ✓ pomoc při použití WC

3. Pomoc při zajištění stravy

- ✓ pomoc při přípravě jídla a pití

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- ✓ pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí
(neposkytujeme velké sezónní úklidy, mytí oken, úklidy po malování, úklidy společných prostor v domě)
- ✓ nákupy a běžné pochůzky
(provádíme společně s uživatelem; v případě, že pracovník nakupuje sám, zajišťuje jen běžný nákup do váhy cca 5 kg)

5. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- ✓ pomoc a podpora rodině v péči o dítě
- ✓ pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- ✓ pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
(nácvik chůze, jednoduché cviky, procvičování paměti, předčítání, rozhovor, nácvik ovládnutí mobilního telefonu, apod.)

6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- ✓ doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

záležitostí

- ✓ **pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**
(pomoc při sepisování žádostí, podnětů, odvolání, při jednání na úřadech, u lékaře, apod.)
- ✓ **pomoc při vyřizování běžných záležitostí**
(pomoc při vyřizování běžných osobních záležitostí - vyzvednutí receptu či poukazu na zdravotní pomůcky u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně, zaplacení složenek na poště, apod.)

Poskytnutí základního sociálního poradenství

(poskytnutí potřebných informací přispívající k řešení nepříznivé situace – tato služba je poskytována zdarma)

Nad rámec základních činností je Uživatelům poskytována fakultativní činnost

- ✓ **přeprava uživatele služebním automobilem Charity Vsetín**
(přepravu uživatele služebním automobilem je možno sjednat pouze souběžně se základními činnostmi osobní asistence - doprovod k lékaři, společný nákup, doprovod při vyřizování osobních záležitostí na úřadech apod.)

3) PRAVIDLA PŘED ZAPOČETÍM POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

V případě, že zájemce o službu spadá do cílové skupiny osobní asistence, po vzájemné dohodě sociální pracovník a vedoucí služby navštíví zájemce o službu v jeho domácnosti. Sociální pracovník při rozhovoru se zájemcem podrobněji zjišťuje jeho potřeby a možnosti a mapuje nepříznivou sociální situaci. Během jednání je zájemce seznámen se všemi platnými podmínkami pro poskytování osobní asistence (pravidla, ceník, smlouva, apod.). Pokud se zájemce rozhodne využívat službu a je volná kapacita, je s ním následně uzavřena písemná smlouva. V případě, že dojde k naplnění kapacity služby, zájemce je na základě jeho souhlasu zařazen do evidence zájemců o osobní asistenci. V momentě uvolnění kapacity je zájemce o této skutečnosti informován.

4) PLÁNOVÁNÍ A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, podle jeho aktuální potřeby. Vychází se z jeho potřeb, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele. Každý uživatel má stanoveného tzv. klíčového pracovníka. S ním projednává změnu svého individuálního plánu, tj. času, četnosti a rozsahu doposud sjednaných úkonů. Individuální plán je společně s uživatelem pravidelně vyhodnocován a v případě potřeby aktualizován.

Nahlašování změn

Plánování personálního zajištění služby probíhá vždy ve čtvrtek na období následujícího týdne. Má-li uživatel jakékoliv požadavky týkající se jemu poskytované služby, je povinen je nahlásit nejpozději do středy 15.00 hodin.

Uživatel může naplánovanou službu odhlásit, nejpozději však den předem do 15.00 hodin.

5) OSOBNÍ ÚDAJE UŽIVATELE

Osobní asistenční služba zpracovává o uživateli jen ty informace, které považuje za důležité a nezbytné pro průběh, fungování a kvalitu poskytování osobní asistence.

Všechny písemné dokumenty jsou uloženy v uzamykatelné skříni v osobní složce uživatele v prostorách Osobní asistenční služby. Přístup do ní mají jen pověřené osoby. Údaje z osobních složek uživatelů jsou uloženy také v elektronické podobě – přístup je chráněn heslem.

6) PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Práva uživatele

- Zvolit si rozsah poskytované služby a žádat změnu v rozsahu poskytované služby
- Požádat o změnu klíčového pracovníka v závislosti na provozních možnostech služby
- Nahlížet do své osobní dokumentace, právo na ochranu osobních údajů
- Vznášet podněty a připomínky týkající se chodu služby, stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby. ukončit smlouvu bez udání důvodu
- Požádat o změnu pracovníka, který mu z osobních důvodů nevyhovuje – změna bude umožněna po vzájemné dohodě s poskytovatelem s ohledem na provozní možnosti služby

Povinnosti uživatele

- Zajistit pracovníkům bezproblémový přístup do své domácnosti. Pokud jsou v domácnosti uživatele zvířata (především pes), zabezpečit je tak, aby nemohlo dojít k ohrožení pracovníka
- Seznámit pracovníka ve věcech týkajících se svých potřeb
- Informovat o rizikových a specifických situacích, které se u něho vyskytují (např. alergické, epileptické záchvaty, apod.) a seznámit pracovníka s postupem při poskytování pomoci v těchto situacích
- Podílet se na plánování průběhu služby, hodnocení a naplňování svých osobních cílů
- Při zhoršení zdravotního stavu (další snížení mobility) zajistit přiměřené kompenzační pomůcky (WC židle, chodítko, zvedací zařízení, polohovací postel, atd.)
- Neohrožovat zdraví a bezpečnost pracovníka – např. nechota odstranit bariéry v bytě, nechota opatřit vhodné kompenzační pomůcky aj.
- Oznamovat Poskytovateli infekční či parazitární onemocnění, při kterém je zdrojem onemocnění uživatel nebo jeho rodinný příslušník, se kterým žije v domácnosti
- Zajistit hygienicky přijatelné pracovní prostředí (umožnit asistentovi vstup do koupelny, použití WC)
- V případě asistence trvající déle než 5,5 hodiny umožnit pracovníkovi půl hodiny pauzy na jídlo. Pracovník nikam neodchází, v případě potřeby je uživateli k dispozici
- Neprodleně informovat Poskytovatele o změnách, které souvisí s výkonem služby
- Platit za služby osobní asistence v řádném termínu

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Práva poskytovatele

- Střídat pracovníky osobní asistence v domácnosti uživatele
- Změnit sjednaný časový rozsah poskytované služby v případě, že je to organizačně nezbytně nutné
- V případě infekčního či parazitárního onemocnění uživatele přerušit poskytování služby na dobu nezbytně nutnou

Povinnosti poskytovatele

- Při prvním vstupu do domácnosti uživatele nebo na požádání se prokazovat identifikačním průkazem pracovníka Charity Vsetín
- Se zapůjčenými klíči uživatele zacházet tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití
- Respektovat osobnost a důstojnost uživatele
- Zacházet s osobními údaji uživatele v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).
- Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat závazek mlčenlivosti, který trvá i po skončení pracovního poměru

- Vést potřebnou dokumentaci vztahující se ke službě, umožnit uživateli nahlížet do jeho osobní dokumentace
- Předložit uživateli vyúčtování služby za kalendářní měsíc nejpozději do desátého dne následujícího měsíce

7) PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Kterýkoli uživatel či rodinný příslušník může podat svou stížnost na personál, či na kvalitu poskytované služby. Stížnost bude řešena individuálně a nebude mít negativní vliv na poskytované sociální služby. Během celého procesu vyřizování stížnosti je zachována mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

Připomínka

Jde o připomínku, či podnět, týkající se poskytované sociální služby, bude zaznamenána a následně řešena.

Stížnost

Je sdělení, které se zabývá nedostatkem či nesprávným jednáním v rámci poskytovaných sociálních služeb, na jehož nápravě stěžovatel trvá. Je evidována, stěžovatel vždy obdrží písemnou odpověď o způsobu řešení stížnosti.

Stížnost lze podat:

- Ústně - prostřednictvím všech pracovníků osobní asistence, osobně v kanceláři OAS
- Telefonicky - možnost telefonicky kontaktovat vedoucí osobní asistence, která stížnost zapíše a následně ji bude řešit. Vedoucí Osobní asistenční služby: tel: 571 410 001 nebo 605 006 294, e-mail: jana.bartonova@vsetin.charita.cz
- Písemně - prostřednictvím pošty na adresu Charita Vsetín, Osobní asistenční služba, Horní náměstí 135, 755 01 Vsetín.

Stížnost bude předána kompetentnímu pracovníkovi a vyřízena do 28 kalendářních dní. I stížnost může přispět ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

Další kontakty pro podání stížnosti:

Ředitelka Charity Vsetín

Věra Dulavová, Horní náměstí 135, Vsetín 755 01, tel.: 571 411 709, 604 437 915,
e-mail: reditel@vsetin.charita.cz

Arcidiecézní charita Olomouc

ředitel Václav Kepřt, Křížkovského 6/505, Olomouc 772 00, tel.: 585 229 380,
e-mail: reditel@.acho.charita.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Ve Vsetíně 15. 6. 2017, schválila Věra Dulavová, statutární zástupce Charity Vsetín

Tato Pravidla OAS nabývají účinnosti dne 1. 7. 2017