

## **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 zvládnání 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**

- ✓ **pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**  
(pomoc při sepisování žádosti, 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**

- ✓ **doprava uživatele osobním služebním automobilem Charity Vsetín**  
(dovoz lze poskytnout pouze s poskytnutím základních činností a úkonů osobní asistence -doprovod k lékaři, společný nákup, doprovod na úřad aj. Pokud asistentka řídí auto, čas jízdy se nepočítá do času osobní asistence)

## **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
- Podílet se na plánování průběhu služby, hodnocení a naplňování svých osobních cílů
- Požádat o změnu klíčového pracovníka v závislosti na provozních možnostech služby
- Požádat o změnu pracovníka, který mu z osobních důvodů nevyhovuje – změna bude umožněna po vzájemné dohodě s poskytovatelem s ohledem na provozní možnosti 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

### **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
- Při zhoršení zdravotního stavu (další snížení mobility) zajistit přiměřené kompenzační pomůcky (WC židle, chodítka, zvedací zařízení, polohovací postel, atd.)
- Neohrožovat zdraví a bezpečnost pracovníka – např. neochota odstranit bariéry v bytě, neochota 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
- Ukončit smlouvu dle výpovědních důvodů uvedených ve smlouvě.

### **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**

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

#### **Arcidiecézní charita Olomouc**

ředitel Václav Keprt, 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

Tato Pravidla OAS nabývají účinnosti dne 1. 5. 2022

Schválila Bc. Jarmila Hyžáková, statutární zástupce Charity Vsetín