

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby Terénní osobní asistence

*v souladu se zákonem číslo č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění
pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb.*

Tato pravidla podrobněji popisují vzájemné vztahy mezi uživatelem a pracovníky osobní asistence, definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

I. Cíle a poslání služby a cílová skupina uživatelů:

Osobní asistence je formou terénní služby poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována celodenně, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

Smlouva je sepsána v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., § 91 o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Posláním Osobní asistence spol. Luhačovická o.p.s. (dále jen "osobní asistence") je poskytovat uživatelům (svým klientům) ucelenou službu osobní asistence – činností v jejich přirozeném prostředí, která jim umožňuje zachovat si v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života, kompenzuje jejich sníženou soběstačnost a oddaluje nutnost ústavního zaopatření. Poskytované služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život uživatelů, jsou bezpečné a odborné. Osobní asistence se poskytuje nepřetržitě.

Cíle:

Podpora uživatele udržet si co nejdéle soběstačnost a sebeobslužnost.

Umožnit uživatelům žít co nejdéle v přirozeném prostředí a společenském dění, být v kontaktu s rodinou a známými tak, aby byly zachovány původní vztahy a prostředí.

Vést uživatele k co největší soběstačnosti a samostatnosti při zachování dostatečné bezpečnosti.

Spolupracovat s úřady a organizacemi k zajištění, či zlepšení situace uživatele.

Cílová skupina uživatelů:

- senioři
- občané, kterým byl přiznán starobní či invalidní důchod
- občané se zdravotním postižením

- občané se sníženou mobilitou
- občané, kteří potřebují v průběhu své rekonvalescence pomoc další osoby, k zajištění svých potřeb

Služba není určena:

- občanům s infekčním či přenosným onemocněním
- občanům v karanténě
- občanům závislým na návykových látkách a v akutní fázi intoxikace

II. Práva a povinnosti klienta a poskytovatele služby

Právo klienta

- Na pomoc, podporu, citlivou, ohleduplnou a profesionální péči od pracovníků při poskytování osobní asistence.
- Na oslovení pane/paní, oslovení příjmením a vykání. Pokud má uživatel jiné přání ohledně oslovení, může se dohodnout s pracovníkem. Ten přání uživatele zaznamená do dokumentace a respektuje ho.
- Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm ve službě osobní asistence vedena. Vedoucí provozu asistence (dále VPA) nebo sociální pracovník (dále SP) na vyžádání předloží uživateli dokumentaci k nahlédnutí, a to do 24 hodin od požádání (pokud to provozní záležitosti umožní, jinak dle dohody).
- Na poskytnutí informace o nakládání s jeho osobními údaji, které služba osobní asistence vyžaduje a potřebuje pro poskytování služby (zejména osobní údaje uživatele). S údaji je nakládáno v souladu s GDPR.
- Měnit individuální zakázku, její rozsah a četnost podpory. Tyto změny domlouvá s VPA nebo SP v předstihu, alespoň 3 dny předem. Každá změna, nebo rozšíření poskytování péče je pracovníkem zaznamenána do dokumentace (individuálního plánu uživatele) a je uživatelem podepsána. Pokud dojde ke změně rozsahu služby je s uživatelem podepsán „Dodatek ke smlouvě č. xy.“, včetně data od kdy ke změně došlo a je podepsána uživatelem a SP nebo VPA. Jedno vyhotovení obdrží uživatel, druhé je založeno do spisu uživatele.
- Vypovědět „Smlouvu o poskytování osobní asistence (dále jen „smlouva“) bez udání důvodu a kdykoliv požádat o opětovné zavedení stejné či jiné služby s výjimkou zákonných důvodů.

- Vyjádřit svůj názor na službu osobní asistence. Náměty, pochvaly, podněty, připomínky nebo v případě nespokojenosti stížnosti, lze podat ústně pracovníkům poskytujícím službu, telefonicky, písemně na adrese poskytovatele, vložením podnětu do anonymní schránky umístěné ve 3. NP (administrativní část) u výtahu, případně elektronicky na adresu: pss-office@post.cz. Všechny podněty, připomínky či stížnosti se vždy evidují a řeší v souladu s příslušnou směrnicí pro „Podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby“. Podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat všichni uživatelé, jejich zástupci, rodinní příslušníci, přátelé i veřejnost.
- Využívat službu osobní asistence dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu s veřejným závazkem služby osobní asistence Luhačovická o.p.s. (poslání, cíle, zásady poskytování služby, cílová skupina).
- Požádat o změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují, poskytovatel žádosti vyhová.

Povinnosti klienta

- informovat poskytovatele o změně zdravotního stavu
- uhradit částku za poskytnuté služby
- uvádět pravdivé informace do sociálního šetření
- společně se sociálním pracovníkem prokazatelně individuálně plánovat průběh služby
- informovat o změnách potřeb klienta v návaznosti na poskytování péče
- chovat se k pracovníkům poskytovatele s úctou a respektováním jejich lidských a občanských práv
- respektovat, že je možná změna pracovníka
- dodržovat Vnitřní pravidla organizace

Právo poskytovatele

- požadovat platbu za vykonanou péči
- požadovat informace o aktuálním zdravotním stavu a nepříznivé sociální situaci klienta
- **shromažďovat a uchovávat osobní údaje**
- vypovědět smlouvu (viz Výpovědní důvody), nebo odmítnou uzavřít smlouvu (ze zákonných důvodů §91)
- vyžadovat od klienta plnění povinností vycházejících ze smlouvy a Vnitřních pravidel organizace
- vést dokumentaci klienta

- být v kontaktu a komunikovat s opatrovníkem, rodinným příslušníkem a jinou klientem určenou osobou
- plánovat služby a jejich personální zajištění u klienta, dle provozních možností organizace
- právo na rovný přístup

Povinnosti poskytovatele

- poskytovat péči v souladu s Etickým kodexem a Vnitřními pravidly a Standardy kvality
- ctít individualitu klienta a vést písemné individuální záznamy o průběhu a hodnocení péče
- umožňovat naplňování práv a zamezovat střetu zájmů
- vyúčtovat jen řádně provedené a evidované úkony péče
- zpracovávat Vnitřní pravidla srozumitelným způsobem
- plánovat průběh poskytování sociální služby dle osobních cílů, potřeb a schopností klientů
- vést evidenci žadatelů, se kterými nemohla být uzavřena smlouva o poskytování sociální služby ze zákonných důvodů §91 odst. 3 písm. b)
- dodržovat Standardy kvality poskytování sociální služby, Vnitřní pravidla organizace
- řešit náměty, připomínky a stížnosti
- zachovávat mlčenlivost
- umožnit klientovi přístup k jeho dokumentaci
- nahradit vzniklou škodu v případě, dojde-li k újmě na majetku klienta
- poskytovat základní sociální poradenství před i v průběhu poskytování sociální služby
- zajišťovat dostupnost informací, a to srozumitelným způsobem
- informovat zájemce o všech povinnostech, které vyplývají ze smlouvy
- zpracovat cíle služby směřující k řešení nepříznivé sociální situace nebo zmírnění důsledků nepříznivé sociální situace klientů a definovat měřitelné ukazatele výsledků služby

Práva a povinnosti a pracovníků služby osobní asistence

1. Pracovníci mají právo:

- Odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.
- Odmítnout poskytování služby, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.).

- Požádat o předání uživatele jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s uživatelem by mohla být neprofesionální z odborných, pracovních či osobních důvodů.
- Změnit čas poskytnutí péče uživateli z důvodů nenadálé situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atp.)

2. Pracovníci jsou povinni:

- Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.
- Jednat s uživatelem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti a respektovat jeho svobodné rozhodnutí.
- Při poskytování služby osobní asistence chránit soukromí uživatele, vytvářet vstřícnou a pozitivní atmosféru založenou na vzájemné důvěře a na respektování lidské důstojnosti.
- Dodržovat dohodnutý čas k poskytování služby. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s uživatelem.
- Neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času poskytování služby z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).
- Na konci každého měsíce předložit uživateli „Výkaz úkonů“ ke kontrole.

III. Průběh poskytování služby osobní asistence

- Služba osobní asistence je poskytována na základě Smlouvy, ve které je uveden také rozsah a četnost poskytované podpory. Dojednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb uživatele s ohledem na možnosti poskytovatele.
- Čas poskytování služby a způsob poskytnutí podpory jsou popsány ve Smlouvě a individuálním plánu uživatele. Dojde-li v průběhu poskytování služby k potřebě změnit rozsah nebo četnost poskytovaných činností, pracovník tyto změny zapíše do dokumentace (individuálního plánu) uživatele a uživatel jej stvrdí podpisem. Pokud dojde ke změně rozsahu služby je vyhotoven Dodatek ke smlouvě č. xy., který podepíše uživatel a VPA nebo SP. Jedno originální vyhotovení obdrží uživatel, druhé je založeno do spisu uživatele.
- Změněné úkony jsou pracovníkem ke dni změny zapsány do „Výkazu úkonů“. Na další měsíc sociální pracovník vytiskne nový „Výkaz úkonů“ již se změnami úkonů.

- Pracovník do „Výkazu úkonů“ zapisuje délku trvání nebo počet provedených úkonů dle zákona o sociálních službách. Na konci měsíce „Výkaz úkonů“ předloží uživateli ke kontrole. Připomínky k předloženému „Výkazu úkonů“ a případné nesrovnalosti řeší uživatel na místě nebo do 5 dnů s VPA. Do 10 dnů ode dne předložení „Výkazu úkonů“ je oprávněn uživatel či jeho zmocněnec podat námitky proti vyúčtování elektronicky na email: pss-office@post.cz
- Do 10. dne následujícího měsíce provede VPA nebo jiný pověřený pracovník vyúčtování poskytovaných úkonů a činností za předchozí měsíc, vytiskne vyúčtování spolu se seznamem provedených úkonů ve dvojím provedení a je předá uživateli.
- Forma platby za poskytnutou službu je možná převodem na bankovní účet. Pokud klient není vlastníkem nebo disponentem bankovního účtu, bude mu na jeho žádost vytištěna a doručena složenka, kterou může uhradit na poštovní přepážce, případně je dovoleno provést úhradu v hotovosti do pokladny Luhačovická o.p.s.
- Pokud uživatel neuhradí poskytnutí služby osobní asistence do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu telefonicky připomenuto neuhrazení pohledávky. Pokud ani poté není pohledávka uhrazena, je uživateli zaslána „Výzva k zaplacení pohledávky“. V případě neuhrazení pohledávky ani po výzvě k zaplacení, provede VPA nebo SP u uživatele sociální šetření. Zjišťuje, proč došlo k opomenutí úhrady, či zda nedošlo ke zhoršení sociální situace, a spolu s uživatelem se dohodnou na způsobu úhrady pohledávky. Je možné využít např. splátkový kalendář. Pokud ani tehdy k uhrazení pohledávky nedojde, zašle statutární orgán spol. Luhačovická o.p.s. uživateli „Výzvu k zaplacení pohledávky – předžalobní“ s upozorněním, že pokud nedojde k uhrazení pohledávky, bude pohledávka vymáhána soudní cestou a v souladu s uzavřenou smlouvou může dojít k vypovězení služby.

IV. Řešení nouzových a havarijních situací

- V případě, kdy uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a není možno se spojit s kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník služby osobní asistence informuje VPA, který kontaktuje složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu uživatele s případnou škodou na bytovém zařízení, a proto je v uživatelově zájmu oznámit pracovníků služby svou nepřítomností a domluvenou péčí včas odhlásit.

- Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky služby bezpečný vstup do domu či bytu a bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti. V případě, kdy je pracovník ohrožován např. domácím zvířetem, může poskytnutí služby odmítnout.
- Je-li potřeba zajistit klíče pro vstup pracovníka do domu nebo bytu uživatele z důvodu poskytnutí domluvené služby, zajistí uživatel či pečující osoba na vlastní náklady nezbytný počet klíčů od příslušných dveří. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v dokumentaci uživatele a podepsáno uživatelem. Při navrácení klíčů je opět proveden záznam v dokumentaci uživatele, který je opatřen datem a podepsán uživatelem a pracovníkem.
- Pokud nastane situace, kdy pracovník nestihne přijít k poskytnutí služby k uživateli v domluvený čas (např. zdržení z důvodu nehody apod.), neprodleně informuje uživatele a domluví si s ním náhradní termín (podrobněji zpracováno v samostatné metodice)

V. Výpovědní důvody

Klient může smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď činí 30 dnů ode dne doručení písemné výpovědi poskytovateli.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

1. Klient **porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a Vnitřních pravidel** pro poskytování osobní asistence.
2. Pokud není **uhrazena platba** za poskytnuté úkony, je klient kontaktován a informován o nezaplacení úhrady. **Pokud klient s platbou v prodlení déle než 30 dnů, může být toto důvodem k vypovězení smlouvy**
3. **Změní-li se zdravotní stav klienta** – v případě, že se zhorší zdravotní stav klienta natolik, že není možné dále naplňovat jeho potřeby a očekávání, je klientovi doporučen jiný druh sociální služby např. pobytová služba. V tomto případě, není již možné řešit nepříznivou situaci klienta terénní formou.
4. V případě, že **klient porušuje práva vůči pracovníkovi poskytovatele**. Klient je osobně upozorněn na nevhodné chování vůči pracovníkovi v případě, že se chování opět opakuje, je upozorněn písemně. V případě, že se jeho chování ani přes písemné upozornění nezmění, je s klientem ukončena smlouva.

5. **Zrušení péče** v termínu sjednané služby je nutno nahlásit v nepředvídaných případech (např. náhlé zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace) bez zbytečného prodlení, v tomto případě není klientovi péče účtována.

Ostatní změny hlásí uživatel minimálně 3 dny před požadovanou změnou. V případě, že služba není zrušena včas, pracovník se ke klientovi dostaví a ten není přítomen nebo službu odmítne, je klientovi **naúčtováno cestovné a cena za ušlý čas**.

6. **Nevyužití služby** – s klientem může být ukončena smlouva z důvodu nevyužití sociální služby, pokud službu nevyužije déle než 1 měsíc.

7. **Zajištění podmínek pro řádné a nerušené poskytování sjednaných sociálních služeb** – do uvedeného výslovně spadá povinnost klienta zdržet se jakýchkoli verbálních a/nebo fyzických útoků na poskytovatele a jeho zaměstnance a dále povinnost klienta zajistit, aby se třetí osoby a/nebo zvířata přítomné v domácnosti klienta při poskytování sociálních služeb zdržely jakýchkoli verbálních a/nebo fyzických útoků na poskytovatele a jeho zaměstnance.

8. Pokud se v místě poskytování objeví parazité např. blechy, či štěnice, aj, je klient povinen zajistit jejich odbornou likvidaci např. v podobě deratizace a o výše uvedeném informovat poskytovatele a doložit mu potvrzení či jeho kopii, o zajištění vhodných podmínek pro poskytování péče.

Pro případ porušení těchto povinností klienta je poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět.

VI. Platby za osobní asistenci

Výše úhrady za poskytované služby jsou v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. zákona o sociálních službách.

VII. Stížnosti, připomínky a podněty

Každý klient i jiná osoba má právo podávat stížnosti, připomínky a podněty k výkonu, které jsou chápány jako nástroj ke zvyšování kvality poskytovaných služeb v organizaci.

Stížnosti, připomínky, podněty na kvalitu a způsob poskytování péče je možné předat jakémukoliv pracovníkovi organizace nebo v případě pobytu v penzionu do schránky stížností. Veškeré stížnosti, připomínky a podněty jsou evidovány a řešeny **v souladu s Metodikou pro řešení stížností**

VIII. Poskytování osobních údajů a vedení dokumentace

Klient poskytuje pouze ty údaje, které jsou potřebné pro poskytování sociální služby.

Vedení dokumentace je nedílnou součástí při poskytování sociální služby. Veškerá dokumentace je uložena ve spisech u sociálního pracovníka, je uzamčena a dostanou se k ní pouze ty osoby, které jsou kompetentní k nahlížení do dokumentace. Každý klient služby má možnost kdykoliv do své dokumentace nahlížet.

Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí dle zákona č. 108/2006 Sb., §100 o sociálních službách.

IX. Sociální služby poskytujeme pouze klientům

Do poskytování sociálních služeb nepatří péče o domácí mazlíčky klientů (venčení, uklízení, krmení zvířat atd.). Péče je určena výhradně klientům naší organizace.

Klient je povinen si zvíře před samovolným pohybem zajistit. V případě, že má klient zvíře, které není zajištěno v době, kdy má být poskytována péče u klienta, pracovník organizace do nezajištěných prostor nevstupuje a péče v případě nezajištění zvířete bude zrušena, ale klientovi bude naúčtována.

V Pozlovicích duben 2025