



DIECÉZNÍ CHARITA LITOMĚŘICE

Osobní asistenční pečovatelská služba, Družstevní 1451, 295 01 Mnichovo Hradiště, Školní 1112, 294 01 Bakov nad Jizerou

Provozuje: Diecézní charita Litoměřice, Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice, IČO: 40229939

Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytování Osobní asistenční služby

Vnitřní pravidla pro poskytování Osobní asistenční služby (dále jen „OA“)

I. Základní informace

Poslání

Posláním Osobní asistenční služby, provozované Diecézní charitou Litoměřice, je umožnit osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, žít co nejdéle ve svém přirozeném domácím prostředí s pomocí Osobní asistenční služby a blízkých, na základě individuálních potřeb, bez časového omezení.

Vzájemným cílem OA a uživatele je možnost

Žít co nejdéle ve svém přirozeném domácím prostředí s pomocí OA a blízkých, na základě individuálních potřeb, bez časového omezení.

Jde o podporu uživatelů v zachování jejich způsobu života ve vlastním sociálním prostředí. Snahou OA je umožnit lidem co nejdéle setrvat ve svém domácím prostředí s časově neomezenou sociální službou.

Zásady poskytování OA

- individuální přístup k uživatelům OA
- respekt k lidské důstojnosti – respektování a ochrana práv uživatelů OA
- respekt k soukromí uživatelů
- partnerský přístup k uživatelům služby (rovnost mezi uživatelem a pracovníkem OA)
- spolupráce s rodinou, blízkými uživatele nebo jinými poskytovateli sociálních služeb
- služba je poskytována ve vlastním sociálním prostředí uživatele
- OA je podle potřeb uživatelů poskytována v součinnosti s duchovní službou

Okruh osob, kterým je služba určena

Cílovou skupinou OA jsou osoby (muži a ženy), které patří do skupiny:

- senioři
- osoby s chronickým onemocněním
- osoby se zdravotním postižením

Věková kategorie uživatelů OA je

- mladí dospělí (18 – 26 let)
- dospělí (27 – 64 let)
- mladší senioři (65 – 80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

OA se poskytuje za úhradu, 7 dní v týdnu, bez časového omezení.

Základní činnosti

OA je poskytována na základě individuálních potřeb uživatelů. Úkony OA jsou definovány v „Ceníku úkonů OA“, který vychází ze zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Služba obsahuje základní činnosti rozdělené do následujících skupin:

- 1) *pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu*
- 2) *pomoc při osobní hygieně*
- 3) *pomoc při zajištění stravy*
- 4) *pomoc při zajištění chodu domácnosti*
- 5) *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*
- 6) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*
- 7) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

OA se poskytuje za úhradu bez časového omezení.

II. Způsob poskytování OA

1) Informace pro zájemce o sociální službu

Každý zájemce o OA má možnost informovat se osobně, telefonicky, e-mailem:

sociální pracovnice – vedoucí služby Mgr. Irena Škopánová

Školní 1112, Bakov nad Jizerou, T: 730 182 346, mail: irena.skopanova@ltm.charita.cz

vedoucí střediska Vladimíra Havránková

Družstevní 1451, Mnichovo Hradiště, T: 731 402 442, mail: vladimira.havrankova@ltm.charita.cz.

Zájemce o službu má možnost více se informovat na webových stránkách DCH Litoměřice, na webových stránkách MPSV, ve veřejném registru poskytovatelů sociálních služeb a zjistit si tak nabídku poskytovaných služeb a podmínky jejich poskytování.

OA má pro zájemce o službu k dispozici informační materiál u sociální pracovnice a vedoucí střediska

(informační letáky). Informační materiál je přehledný a jednoduchý. Součástí informací jsou také cenové podmínky služeb.

Se zájemcem o službu jedná sociální pracovnice nebo vedoucí střediska. Pracovnice navštíví zájemce o službu v jeho přirozeném prostředí, rozhovorem zjišťuje, co zájemce od služby očekává, jaké jsou jeho potřeby a osobní cíle. Porovnává je s možnostmi OA. Pokud OA není schopna splnit požadavky zájemce, odkáže jej pověřená pracovnice na jinou službu dostupnou v dané lokalitě (Mnichovo Hradiště, Bakov nad Jizerou a okolí). Zájemce o poskytování OA vyplní formulář „Žádost o zavedení OA“.

Smlouva o poskytování OA

Pokud dojde k dohodě mezi zájemcem o službu a OA jako poskytovatelem sociální služby, dojde k uzavření písemné smlouvy o poskytování osobní asistenční služby.

Smlouva obsahuje označení smluvních stran, druh a rozsah poskytování sociální služby, místo a čas poskytování služby, rozsah poskytování služby, výši a způsob úhrady, ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, dobu platnosti smlouvy, souhlas s vedením osobních údajů, závěrečná ustanovení.

Změny v poskytování OA

Smlouvu o poskytování sociální služby lze měnit podle aktuálních potřeb uživatele. Pokud uživatel potřebuje změnit rozsah a průběh poskytování služby a OA má dostatek kapacity, je uzavřen dodatek ke smlouvě (Ceník úkonů OA), ve kterém je uvedena změna v poskytování úkonů OA. Požadavek na změnu je povinen oznámit poskytovateli nejméně 10 pracovních dnů přede dnem, od kterého má změna nastat. Nepožaduje-li uživatel poskytnutí některého z úkonů ve sjednaném termínu, je povinen oznámit tuto skutečnost poskytovateli nejméně 2 pracovní dny přede dnem, v němž měl být úkon poskytnut. Pokud je uživateli poskytnut jednorázově, mimořádně úkon OA, který nemá v dodatku smlouvy, dodatek neuzavíráme, pouze úkon vyúčtujeme v měsíci poskytnutí.

Individuální plánování

Při jednání se zájemcem o službu je předjednan rozsah a průběh poskytování sociální služby, na základě kterého je sestaven individuální plán péče s uživatelem.

Každý uživatel má svoji klíčovou pracovníci (určenou asistentku), která se podílí na individuálním plánování, zodpovídá za průběžnou aktualizaci a vyhodnocování individuálního plánu podle aktuálních potřeb uživatele. Uživatel se na klíčovou pracovníci může kdykoliv obrátit se svými dotazy, připomínkami a potřebami během poskytování pečovatelské služby. Uživatel má právo změnit klíčovou pracovníci. Pokud klíčová pracovníce

ukončí pracovní poměr nebo dojde k její výměně, sociální pracovnice nebo vedoucí střediska seznámí uživatele s novou klíčovou pracovnící v nejbližší době a sdělí mu důvod změny.

Účtování úhrad za poskytnuté služby

Pracovnice do Karty poskytnutých výkonů zaznamenávají každý provedený úkon uživatele a dobu jeho trvání. Všechny úkony jsou na konci každého kalendářního měsíce sečteny, uživatelem podepsány a vedoucí střediska jsou vyúčtovány. Podle Karty poskytovaných výkonů je vypočítána úhrada (zpětně za minulý měsíc) za poskytnuté služby a je vystaveno Vyúčtování úkonů OA, které zároveň slouží jako příjmový pokladní doklad. Vyúčtování je vystavováno ve dvou originálních provedeních, jedno obdrží uživatel jako podklad pro zaplacení za úkony OA, druhé slouží jako účetní doklad pro vedoucí střediska a účetní DCH LTM. Peníze od uživatelů vybírají pracovnice. Peníze společně s podepsaným vyúčtováním pracovnice v nejkratším možném termínu odevzdá vedoucí střediska. Pracovnice jsou povinny vybrat úhrady od uživatelů maximálně do 14. v měsíci. Úhradu může uživatel nebo osoba blízká platit také bezhotovostním převodem z účtu na účet střediska. Vyúčtování za služby z programu E – Quip je zároveň dokladem o platbě, vyhotoveno ve dvou výtiscích, jeden náleží uživateli.

2) Zajištění pomůcek a prostředků

Pro výkon některých úkonů OA poskytuje uživatel prostředky a pomůcky potřebné k jejich výkonu (vhodné náčiní, čisticí prostředky).

Uživatel vytvoří podmínky pro nerušený výkon OA – zajistí vstup do bytu, bezpečný prostor pro poskytování sjednaných úkonů (např. zamezí volnému pobíhání zvířat po bytě).

Uživatel zajistí, aby elektrospotřebiče, které budou využívány k výkonu OA, byly bezpečné. V případě, že pracovník poskytovatele shledá závadu na spotřebiči, z důvodu vlastní bezpečnosti nebude s tímto spotřebičem manipulovat.

3) Vstup do domácnosti uživatele, nakládání s klíči uživatele

Pracovnice vstupují do bytu uživatele jen v předem domluvených dnech a předem domluveném čase. Klíče od bytu si OA půjčuje pouze tehdy, když je to nezbytné a uživatel si to přeje. OA proto sepíše s uživatelem písemný *Souhlas s vlastněním klíče*. Náhradní klíč je možné použít v krizové situaci (například upadnutí uživatele), kdy uživatel neodpovídá na zvonění/ klepání a byla s ním předem sjednaná schůzka (*viz Standard č. 14*).

III. Podmínky pro poskytování OA

1) Uživatel má právo

- svobodně se rozhodnout ukončit využívání služeb OA
- požádat o změnu rozsahu poskytovaných služeb na základě individuálních potřeb
- rozhodnout o způsobu řešení vlastní sociální situace
- nárokovat si poskytování služeb na základě uzavření smlouvy
- požádat změnu asistentky, pokud je to z kapacitních důvodů možné (klíčové pracovníce)
- na plnohodnotný a aktivní soukromý život bez jakéhokoliv omezení ze strany OA
- sdělovat své připomínky, týkající se poskytování služby, svou nespokojenost, připomínky a návrhy na zlepšení péče může uživatel předat asistentce v zalepené obálce, která bude předána do rukou vedoucí služby, vedoucí střediska a nebude zveřejněna.

2) Uživatel je povinen

- dodržovat ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby
- respektovat základní lidská práva pracovníků poskytovatele
- hradit provedené úkony OA na základě předloženého vyúčtování

3) Uživatel OA zodpovídá za to

- že nebude ve svém bytě v přítomnosti pracovníka OA kouřit
- že vytvoří podmínky, aby mohly být úkony OA provedeny tak, že nebude ohroženo zdraví či důstojnost pracovníka OA, jedná se zejména o tyto situace:
 - volně puštěné zvíře v bytě
 - manipulace se zdraví nebezpečnými předměty, materiály
 - dodržování základních hygienických zásad
 - ponižování osobnosti pracovníka OA
- že mimořádné poskytnutí úkonu OA, který není obsažen ve smlouvě, předem s pracovníkem OA dohodne
- že nebude požadovat po pracovníkovi OA služby, které by se vztahovaly k jiným osobám, než je uvedeno ve smlouvě
- že podstatnou změnu (odjezd mimo domov, pobyt v nemocnici) uživatel neprodleně nahlásí OA.

4) Uživatel bere na vědomí, že

- úkon nákup je prováděn v nejbližší prodejně od místa bydliště uživatele
- cenu za služby hradí z vlastních prostředků.

IV. Práva a povinnosti poskytovatele

1) Poskytovatel má právo

- vyžadovat dodržování ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby s uživatelem
- ukončit poskytování sociální služby za podmínek dle článku VI. Smlouvy o poskytování sociální služby s uživatelem.

2) Poskytovatel je povinen

- ctít základní lidská práva a svobody uživatelů
- zachovávat lidskou důstojnost
- zachovávat soukromí a respektovat intimitu uživatelů
- zachovávat individuální přístup k uživatelům
- chránit uživatele před zneužíváním, šikanou a diskriminací ze strany OA.

3) Poskytovatel odpovídá za to

že pracovníci vykonávající OA budou splňovat osobnostní a kvalifikační předpoklady pro výkon profese.

4) Pracovník OA má právo

- odmítnout vykonat uživateli službu, která by snížila jeho nebo uživatelovu lidskou důstojnost, ohrozila by jeho nebo uživatelovo zdraví nebo život
- okamžitě přerušit poskytování úkonů OA, pokud poskytováním může dojít k ohrožení zdraví nebo života pracovníka OA ze strany uživatele.

V. Zpracování osobních údajů

Osobní údaje uživatelů OA jsou shromažďovány za účelem získání základních a důležitých informací pro poskytování služby. Zaznamenávají se také základní údaje o zdravotním stavu (pouze podle sdělení uživatele, v žádném případě podle lékařských zpráv) pro sestavování Individuálního plánu.

Údaje jsou zpracovávány se souhlasem uživatele – podpisem Smlouvy o poskytování OA. Osobní údaje uživatele jsou přehledně seřazeny v osobním spisu a uživatel má možnost do své dokumentace nahlédnout a také se na jejím doplňování podílet (Individuální plán, osobní cíl).

OA má určené údaje, které shromažďuje o uživatelích a má určené i místo jejich shromažďování:

Uživatel OA poskytuje tyto údaje:

- jméno a příjmení
- datum narození
- telefon uživatele
- adresu bydliště
- kontakty na blízké s jejich souhlasem.

VI. Ukončení poskytování sociální služby

Poskytovatel může ukončit poskytování sociální služby na základě vypovězení smlouvy

- a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména prodlení s úhradou za poskytnutí sociální služby, která bude delší než 30 dnů;
- b) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování OA;
- c) jestliže se uživatel chová k pracovníkům poskytovatele, kteří tuto službu řádně zajišťují způsobem, jehož záměr nebo důsledek, vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- d) pominuly důvody k poskytování služby, tzn., uživatel nevyužívá úkony OA po dobu delší než 3 měsíce;
- e) výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v bodech a) až c) tohoto článku činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.
- f) uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu, s okamžitou platností.

VII. Pravidla pro podávání stížností

OA má vypracovaný postup, podle něhož postupuje při podávání a vyřizování stížností, viz **Vnitřní pravidla pro podávání, přijímání a vyřizování stížností**. Uživatelé OA jsou informováni o postupu podávání stížností při zavedení služby.

VIII. Kontaktní údaje na pracovnice OA

Vedoucí střediska – Vladimíra Havránková, Družstevní 1451, 295 01 Mnichovo Hradiště, tel.: 731 402 442, e – mail: vladimira.havrankova@ltm.charita.cz.

Vedoucí služby, sociální pracovnice – Mgr. Irena Škopánová, Školní 1112, 294 01 Bakov nad Jizerou, tel: 730 182 346, e – mail: irena.skopanova@ltm.charita.cz.

Datum:

.....

uživatel

Revize 26. 3. 2020