

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Tento dokument obsahuje základní vnitřní pravidla, kterými se řídí naše poskytování sociální služby Osobní asistence. **Poskytovatel i uživatel se zavazují tato pravidla dodržovat.** Uživatel má právo na porušení Vnitřních pravidel, ale nese za to zodpovědnost. Porušení pravidel může vést k ukončení poskytování služby podle čl. VII Smlouvy o poskytování sociální služby.

1. POSLÁNÍ, CÍL, CÍLOVÁ SKUPINA, ZÁSADY A NABÍZENÉ ČINNOSTI SLUŽBY

Posláním služby je podporovat uživatele v jejich přirozeném sociálním prostředí tak, aby mohli žít způsobem života, který je ve společnosti považován za běžný.

Cílem služby je, aby byli uživatelé co nejsamostatnější při zvládání různých činností v běžném životě.

Cílovou skupinou služby jsou osoby ve věku od 7 let do neomezeného věku s oslabenou nebo ztracenou schopností péče o vlastní osobu a soběstačnost z důvodu nepříznivého zdravotního stavu nebo věku, omezujícího tyto osoby po stránce duševní, smyslové či fyzické:

- osoby s mentálním postižením
- osoby s kombinovaným postižením (s mentálním postižením v kombinaci s dalším zdravotním postižením)
- osoby se zdravotním postižením (s tělesným postižením nebo s poruchou autistického spektra)
- osoby s jiným zdravotním postižením (po úrazu či nemoci s dlouhodobými či chronicky zdravotně nepříznivými stavy, které trvají déle než 1 rok - jako jsou např. poškození nervového systému, kardiovaskulární, onkologická, neurologická či autoimunitní onemocnění)
- senioři (ve věku od 65 let se zhoršeným zdravotním stavem z důvodu věku či nemoci - jako je např. omezení mobility, úbytek kognitivních funkcí, metabolické či neurodegenerativní onemocnění)

Zásady poskytování služby

- vyjadřujeme úctu a respekt k uživateli a k jeho důstojnosti
- přistupujeme k uživateli s maximálním ohledem na jeho individuální potřeby, možnosti, schopnosti a dovednosti
- respektujeme rozhodnutí uživatele a podporujeme ho v informované volbě
- podporujeme uživatele tak, aby byl v co nejvyšší míře samostatný a soběstačný

Nabízené činnosti

Uživatelům naší služby Osobní asistence jsou nabízeny úkony **v rozsahu tzv. základních činností**, jež jsou definovány platnými zákonnými normami (především Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a Vyhláška 505/2006 Sb.):

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu** (např. oblékání, svlékání, obouvání, zouvání, celková úprava vzhledu, pomoc při orientaci a samostatném pohybu)
- b) pomoc při osobní hygieně** (např. běžná denní hygiena, péče o ústa, česání a mytí vlasů, péče o nehty, péče o oči, péče o uši, mytí těla a koupání, použití WC)
- c) pomoc při zajištění stravy** (např. zajištění dodavatele stravy, příprava stravy)
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti** (např. úklid a údržba domácnosti, obsluha domácích spotřebičů, péče o oblečení a boty, péče o lůžko, nakládání s odpady, nákupy)
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** (např. získávání znalostí a dovedností, příprava na zaměstnání, oblíbené činnosti, zajištění péče o dítě v domácím prostředí)
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** (např. využívání běžných veřejných služeb, doprovázení do školy, do zaměstnání, k lékaři, na úřady, na volnočasové aktivity)
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** (např. hospodaření s finančními prostředky, řešení dluhů a exekucí, uzavírání smluv)
- h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí** (např. opatření pro zajištění bezpečí, provedení jednoduchého ošetření, dohled při dodržování léčebného režimu, znalost zásad zdravé výživy)

Pracovníci organizace jsou také dle Zákona č. 108/2006 Sb. / Vyhláška 505/2006 Sb. povinni zdarma poskytovat **základní sociální poradenství**, které je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytuje osobám potřebné informace či dovednosti přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Zajišťuje se v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informací směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby Osobní asistence**
- b) poskytnutí informací o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci** (např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi, sociální péče apod.)
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě**
- d) poskytnutí informace, provedení činnosti či nácvik dovedností směřující k podpoře členů rodiny a pečujících osob v případech, kdy se spolupodílejí na péči a za účelem zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci**

Současně se službou Osobní asistence může být na základě přání a potřeb uživatele poskytována i tzv. **fakultativní služba (nadstandartní činnost)** v podobě dopravy pro uživatele - doprava osobním vozem provozovaným poskytovatelem. Tyto činnosti by však neměly nahrazovat běžně dostupné veřejné služby.

2. PRŮBĚH SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Služba je poskytována terénní formou, tzn. v domácnosti uživatele nebo v jeho jiném přirozeném prostředí na území Karlovarského kraje, a to nepřetržitě po celý rok, v pracovní dny běžně od 8:00 – 16:00 hodin, v ostatním čase dohodou dle potřeby uživatele. V sobotu, v neděli a ve svátky dohodou v časovém rozsahu dle potřeby uživatele.

a) Jednání se zájemcem o službu

Jedná se o společné setkání s vámi nebo i s vaším oprávněným zástupcem (např. opatrovníkem nebo rodičem) a dalšími osobami dle vašeho přání. Cílem takového setkání je získání potřebných informací o vás, vaší situaci, potřebách a zároveň předání informací o naší službě, jejich podmínkách, možnostech, právech a povinnostech, abyste se mohl/a relevantně rozhodnout, zda naši službu přijmete či nikoliv. Schůzka je vedena tak, abyste informacím opravdu porozuměl/a.

Poskytovatel služby Dveře dokořán z.s. může odmítnout službu pouze v případech, kdy:

- neposkytuje sociální službu, o kterou žádáte, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb – v tomto případě vám poskytneme základní sociální poradenství a nabídneme službu, která odpovídá vašim požadavkům, případně ji pomůžeme zprostředkovat
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žádáte – umožníme vám zařazení do evidence zájemců o naši službu (pořadníku čekatelů - kritéria pro zařazení jsou v pořadí důležitosti, jako je aktuální situace klienta, rodinné zázemí, region apod.)
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, jsme jako poskytovatel vypověděli v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy – jedná se neodůvodněné nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 2 měsíce nebo opakované agresivní verbální a fyzické napadání našich pracovníků

b) Uzavírání smlouvy

Cílem této fáze je písemné uzavření smlouvy o poskytování služby osobní asistence a to způsobem, který bude pro vás srozumitelný. Pověřený pracovník vás informuje o obsahu smlouvy i jejích podmínkách, zároveň bude ověřovat, zda sdělované informace chápete a poskytne vám dostatečný prostor pro vaše otázky. Smlouvu podepisuje vy jako budoucí uživatel služby nebo váš oprávněný zástupce, a na druhé straně náš pověřený pracovník služby.

c) Individuální plánování

Službu, kterou vám budeme poskytovat, budeme plánovat a budeme při tom vycházet z vašich skutečných přání, potřeb, schopností, možností a silných stránek, na kterých můžeme poskytování pomoci a podpory stavět. Výsledkem a výstupem takového individuálního plánování jsou takzvané individuální plány, které jsou sestavovány písemně za vaší přítomnosti a aktivní účasti nebo i účasti dalších osob, které si u toho budete přát. Tyto individuální plány jsou pak nejméně 1x za rok vyhodnocovány, ale lze je v průběhu služby na základě nově zjištěných skutečností aktualizovat vždy, když je třeba (když se např. změní vaše situace, očekávání, požadavky, potřeby a přání, požadovaná četnost a časová potřeba služby, možná rizika, konkrétní cíle a jejich kroky či postupy, kterými těchto cílů můžeme dosáhnout). Všechny plány musí být pro vás i naše pracovníky srozumitelné a každý uživatel má vzhledem ke své jedinečnosti a individualitě také stanoveného odpovídajícího klíčového pracovníka (asistenta nebo sociálního pracovníka), který za proces i výstupy individuálního plánování zodpovídá.

Proces individuálního plánování

- zmapování současné situace (jak na tom jste, co se děje, v čem potřebujete pomoci, co je třeba změnit, co ve vašem životě chcete jinak, jak toho společně můžeme dosáhnout, jaké jsou možnosti, aby se situace změnila, jaká jsou rizika apod.)
- stanovení cílů a postupů spolupráce (domlouvání, plánování, stanovení vašich osobních cílů a jejich dílčích kroků, jakým způsobem budeme spolupracovat na tom, aby se vaše situace zlepšila, co zvládnete dělat sám/sama a v čem nebo jak vám můžeme pomoci)
- zapisování do individuálního plánu a společná práce (vše budeme společně zaznamenávat do vašeho individuálního plánu, který budeme dle potřeby také aktualizovat, kdyby se vaše přání, potřeby, situace či jiné důležité věci změnili a podle tohoto plánu se pokusíme dělat vše, na čem jsme se dohodli, budeme vám pomáhat podle vašich předem určených cílů)
- vyhodnocení plánu (individuální plán pak budeme pravidelně společně kontrolovat a hodnotit, budeme zjišťovat co se vám anebo nám daří naplňovat a co ne, co chcete v plánu změnit nebo jak budeme postupovat dál)

d) Asistence

Osobní asistent dochází k vám domů nebo dle domluvy na předem určené místo a ve smluvený čas, kde vám poskytuje pomoc a podporu dle vašeho individuálního plánu v rozsahu základních činností služby Osobní asistence (dle Smlouvy o poskytování služby – bod III. Péče). Asistent vás bude podporovat tak, abyste v co nejvyšší možné míře zvládal/a dělat činnosti samostatně nebo třeba jen s dopomocí. Kromě vašeho klíčového asistenta se u vás můžou střídat i další asistenti (výjimky, kdy dochází pouze jeden stálý asistent jsou možné, pokud to provozní podmínky služby umožňují).

Jsou-li k zajištění výkonu naší služby u vás nutné klíče nebo čipy pro vstup asistenta do vašeho domu nebo bytu, zajistíte je na vlastní náklady a my s vámi podepíšeme tzv. Smlouvu o úschově cenností, kde se domluvíme, kdy a za jakých podmínek přesně může asistent vaše klíče nebo čipy použít.

Objednání asistence

Poskytování služby osobní asistence běžně probíhá dle vašeho individuálního plánu a vaší dohody s asistentem, ale jinak je službu možné objednat i předcházející pracovní den do 16:00 hodin na adrese organizace Dveře dokořán, U Ohře 210/19, 360 18 Karlovy Vary nebo telefonicky na číslech 353 235 267 / 603 107 099. Pokud již máte službu objednanou a nemůžete se účastnit předem naplánované asistence, musíte jí alespoň jeden celý den před domluveným termínem zrušit (u svého klíčového asistenta nebo na adrese či telefonním čísle organizace), v opačném případě může být započítána úhrada ve stejné výši, jako kdyby asistence normálně proběhla.

Zajištění služby v mimořádných situacích

V případě, že dojde k překážce na straně osobního asistenta, který se nemůže dostavit na vaši asistenci včas nebo vůbec, vás vždy předem osobně či telefonicky zkontaktujeme a domluvíme se na dalším postupu - změna času nebo zastoupení jiným asistentem. V případě vážného nedostatku pracovníků v organizaci může náš vedoucí či sociální pracovník organizace zkontaktovat vaši rodinu nebo oprávněného zástupce a požádat je o naše zastoupení. V krajním případě může dojít i k omezení poskytování osobní asistence - poskytnou se pouze nezbytně nutné úkony (nákup, osobní hygiena apod.), ale o takové situaci budete vždy předem dostatečně a srozumitelně informováni.

Služba osobní asistence nemůže být poskytována

- osobám s akutními agresivními projevy chování nebo osobám nacházející se v akutní fázi psychického onemocnění a osobám aktuálně léčenými pro takovéto projevy
- osobám, jejichž zdravotní stav nedovoluje využívat charakter služby osobní asistence - vyžaduje poskytnutí jiné sociální služby
- v případě naplnění kapacity poskytované služby - maximální okamžitá kapacita služby je 7 uživatelů a je odvislá od počtu pracovníků přítomných ve službě, vykonávajících v daném okamžiku přímou práci s uživateli nebo přímou péči o uživatele

e) Spolupráce se zástupcem uživatele (opatrovník, zákonný zástupce apod.)

Pokud máte svého oprávněného zástupce, tak s ním pracovníci služby spolupracují. Takový zástupce se účastní prvotního jednání se zájemcem o službu, podepisuje dokumentaci, sděluje pracovníkům důležité informace, může se zapojit do plánování průběhu poskytování služby či hodnocení jejího průběhu. Zároveň jsou mu pracovníky služby sdělovány důležité informace ohledně např. změny vašeho zdravotního stavu či o případných dalších nastalých situacích, které si vyžadují spolupráci. Se zástupcem je také sepsována v případě potřeby dohoda o pomoci s hospodařením.

f) Spolupráce s dalšími blízkými lidmi uživatele (rodinný příslušníci, přátelé, partneři apod.)

Vzájemná spolupráce s vašimi blízkými osobami je velmi žádoucí, neboť mohou být významným zdrojem informací o vašem každodenním životě. Služba tak může lépe hájit vaše práva a zájmy v souladu s vaší vůlí a potřebami. V případě vašeho zájmu, se mohou blízké osoby účastnit také např. individuálního plánování.

g) Spolupráce s návaznými službami

Pracovníci naší služby vám i vašemu případnému zástupci a blízkým osobám mohou také podávat informace o možnosti využití dalších návazných služeb v kraji, jako jsou sociálně-terapeutické dílny, podporované zaměstnávání, denní stacionáře, pečovatelské služby apod., a to na základě vašich potřeb a přání. Pracovníci vám tyto služby vysvětlí a případně je mohou pomoci zprostředkovat.

h) Úhrada za poskytování sociální služby

Sociální služba osobní asistence je službou placenou a výše úhrady za její poskytování i s ní souvisejících činností, je stanovena v aktuálním přehledu úhrad , který je zveřejněn na webových stránkách organizace: <https://www.dveredokoran.cz/sluzby/cenik/>. Jako uživatel se s podpisem Smlouvy o poskytování naší služby zavazujete, že budete vykonané služby naší organizace dle aktuálního přehledu úhrad hradit. My jako poskytovatel jsme povinni vám předkládat vyúčtování úhrady za maximálně 2 kalendářní měsíce - nejpozději do 15ti dnů od posledního účtovaného měsíce, a vy jako uživatel jste povinen / povinna toto vyúčtování vždy uhradit - zpětně do 15ti dnů od předložení našeho vyúčtování (na základě faktury), a to převodem na náš účet nebo v hotovosti.

i) Dokumentace uživatelů

V souvislosti s každým uživatelem naší služby je vedena osobní a provozní dokumentace, a to jak v listinné podobě, tak v elektronické podobě. Dokumentaci v listinné podobě uchováváme v uzamčené kanceláři a skříni na adrese sídla společnosti Dveře dokořán, z.s. Dokumentaci v elektronické podobě uchováváme v informačním systému pro sociální služby s názvem eQuip, který je chráněný heslem a přístupovými právy každého pracovníka. Přístup k dokumentaci v listinné i elektronické podobě či jejich tvoření, zpracovávání, ukládání a používání je umožněno pouze pověřeným pracovníkům organizace dle vnitřních předpisů a vy jako uživatel nebo váš oprávněný zástupce máte právo do své dokumentace nahlížet či z ní pořizovat kopie. Veškerá vaše data jsou považována za citlivé údaje a jako takovými je s nimi nakládáno, personál organizace je vázán mlčenlivostí a jako každý uživatel při vstupu do služby podepisujete také takzvaný Souhlas se zpracováním osobních údajů, kde jsou podrobněji pravidla ohledně ochrany vašich osobních údajů rozepsána a vysvětlena.

j) Stížnosti

Na kvalitu či způsob poskytování našich služeb si můžete stěžovat, stejně jako váš případný oprávněný zástupce nebo i jiné osoby, které se služby účastní nebo jsou do ní zapojeni. Můžete mít nápad, připomínku a podněty ke kvalitě, průběhu a způsobu poskytování našich služeb nebo i fungování celé naší organizace. Takové projevy považujeme za žádoucí zpětnou vazbu a možnost či prostor pro zlepšování kvality našich služeb. V souvislosti s takovými projevy pak v žádném případě nedochází k jakýmkoliv negativním důsledkům, znevýhodněním či sankcím proti stěžovateli. Jako uživatele naší služby vás s právy podávat stížnost seznamujeme srozumitelnou formou už při podepisování smlouvy a zahájení spolupráce s námi, ale i v jejím průběhu. Pro ucelení souvisejících informací k tomu slouží dokument s názvem Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností, který vy jako uživatel nebo váš oprávněný zástupce při vstupu do služby podepisujete. Obsahuje informace o tom, kdo může stížnost podávat, jakým způsobem a na koho je možné se obracet, jaký bude postup a lhůty při jejím vyřizování a jaký je postup v případě, že s vyřízením stížnosti nebudete spokojeni.

k) Ukončení služby

Jako uživatel služby můžete spolupráci s námi kdykoliv ukončit, a to i bez udání důvodu. My jako poskytovatel můžeme spolupráci s vámi ukončit jen v případě:

- naplnění dohodnutého rozsahu a stanoveného cíle
- uplynutím sjednané doby spolupráce
- zhoršení vašeho zdravotního stavu, který by vyžadoval jinou službu (např. pobytovou službu v zařízeních sociálních služeb nebo ve zdravotnickém zařízení)
- bezdůvodného nevyužívání naší služby ve sjednaném rozsahu déle než 2 měsíce
- úplného ukončení naší činnosti
- vašeho opakovaného nebo hrubého porušování a neplnění podmínek a povinností vyplývajících z těchto vnitřních pravidel nebo ze smlouvy, přičemž za hrubé porušení podmínek a povinností se považuje:
 - neodůvodněné nezaplacení úhrady za poskytnuté služby za dobu delší než 2 měsíce
 - opakované agresivní verbální a fyzické napadání pracovníků

Výpovědní lhůta činí jeden měsíc, ale pokud by docházelo k opakovanému a hrubému porušování pravidel, bude lhůta výpovědi 7 dní a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení naší výpovědi. V případě ukončení služby vám můžeme pomoci zajistit jiné další služby.

3. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

a) Práva uživatele

- být respektován jako člověk, který má svá základní lidská práva
- podat stížnost, připomínky a podněty k poskytovaným službám
- využívat všech standardních i nadstandardních služeb
- podílet se na způsobu průběhu poskytování služby
- žádat o změnu rozsahu a četnosti služeb
- nahlížet do dokumentace a získávat informace o nakládání s osobními údaji
- mít v případě potřeby za svého klíčového pracovníka také náhradního osobního asistenta (pokud má poskytovatel dostatečnou personální kapacitu)
- ukončit službu bez udání důvodu

b) Povinnosti uživatele

- zajistit vhodné podmínky pro poskytování sociální služby v domácnosti, včetně umožnění vstupu asistenta do koupelny a použití WC
- neohrožovat zdraví pracovníka (např. výskyt blech, vši v domácnosti, agresivní chování, kouření v jeho přítomnosti)
- informovat pracovníky o všech dalších aspektech, které mohou poskytování služeb ovlivnit
- informovat o rizikových a specifických situacích (např. epileptické záchvaty, diabetes, alergie apod.) a seznámit pracovníka s postupem při poskytování pomoci v těchto situacích
- nahlásit včas změny související s výkonem služby
- zajistit pomůcky k výkonu služby, a to včetně kompenzačních pomůcek
- seznámit se s těmito vnitřními pravidly pro poskytování služby osobní asistence a v případě nejasnosti je konzultovat s osobním asistentem či sociálním pracovníkem
- plnit podmínky a povinnosti vyplývající z těchto vnitřních pravidel i smlouvy o poskytování služby včetně provádění úhrad za poskytnutou službu
- respektovat práva ostatních osob

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

a) Práva poskytovatele

- ukončit službu po vzájemné dohodě s uživatelem
- ukončit službu v případech vyplývajících ze smlouvy o poskytování služby
- okamžitě ukončit asistenci při ohrožení zdraví pracovníka (např. výskyt blech, vši v domácnosti, agresivní chování, kouření v jeho přítomnosti, nezajištěné zvíře)
- konzultovat průběh služby při poradách a supervizích

b) Povinnosti poskytovatele

- dodržovat ujednání o rozsahu poskytovaných služeb
- zachovávat zásadu mlčenlivosti o všech zjištěných skutečnostech, které se týkají uživatele
- respektovat zásady služby při jejím poskytování
- respektovat základní lidská práva uživatelů služby: právo na osobní svobodu, vlastní rozhodování, svůj názor a uplatňování vlastní vůle, právo na svobodu pohybu a integraci do společnosti, právo na respekt a ochranu soukromí, právo na ochranu osobních údajů, právo na integritu a důstojné zacházení, právo vlastnit majetek, právo na práci a odměnu za práci, právo na vzdělání, právo podávat stížnost
- přivolat v případě nebezpečí či ohrožení života uživatele příslušné záchranné složky a chránit život uživatele i svůj
- sdělovat zástupci uživatele nastalé závažné změny zdravotního stavu uživatele, vzniklé závady a havárie, nouzové a rizikové situace či jiné důležité informace související s uživatelem a poskytováním služby
- ohlásit každý trestný čin, o kterém se dozví
- vyřizovat stížnosti a připomínky
- řídit se standardy kvality sociálních služeb a dalšími závaznými dokumenty
- zajistit odbornost pracovníků a prohlubovat jejich znalosti při soustavném vzdělávání

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 14. 5. 2025

Zpracoval: Bohumil Svoboda, vedoucí pracovník

Seznámen

V, dne.....

poskytovatel
(zástupce poskytovatele)

uživatel
(zákonný zástupce, opatrovník)