

Příloha č. 1

VNITŘNÍ PRAVIDLA OSOBNÍ ASISTENCE

Úvodní ustanovení

S Vnitřními pravidly jsou seznámeni všichni zaměstnanci, klienti a žadatelé Osobní asistence Charity Hlučín.

Místo, čas a způsob poskytnutí péče :

- Hlučínsko a přilehlé obce
- Terénní služba
- Poskytována v domácnostech klientů
- Prováděna v pracovní dny
- Čas: 8.00 - 20.00 hodin
- Platby dle stanoveného ceníku
- Služby se poskytují po uzavření písemné smlouvy
- Klient může službu ukončit bez udání důvodu

Zavedení služby

Služba se poskytuje na základě:

- žádosti zájemce o službu, který splňuje kritéria cílové skupiny
- žádosti rodinných příslušníků
- na doporučení či žádosti sociálních pracovníků obce, města nebo nemocnice
- na žádost ošetřujícího lékaře

Na základě žádosti následně proběhne sociální šetření u zájemce o službu.

Příloha č. 1

Základní činnosti osobní asistence, které jsou vymezeny v Zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Cílová skupina

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s jiným zdravotním postižením
- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby se zdravotním postižením
- osoby se zrakovým postižením
- rodiny s dítětem/děťmi
- senioři

Věkové vymezení:
bez omezení věku

Příloha č. 1

Postup při jednání se žadatelem

- Žadateli je nabídnuta služba ze seznamu výkonů osobní asistence, dle jeho osobní potřeby a dále je mu předložen ceník a vnitřní pravidla.
- Pokud je žadatel s tímto seznámen a souhlasí, je s ním uzavřena písemná smlouva spolu s přílohami a s informovaným souhlasem se zpracováním osobních údajů.

Klient zbavený způsobilosti k právním úkonům:

- a) pokud je klient zbaven způsobilosti k právním úkonům, což prokázal jeho opatrovník předložením originálu rozhodnutí, probíhá společné jednání s klientem i s opatrovníkem, smlouvu podepisuje opatrovník,
 - b) při omezení způsobilosti klienta k právním úkonům, které v rozsudku nezahrnuje uzavírání smluvních vztahů, jedná a podepisuje smlouvu klient, opatrovník pouze jako svědek,
 - c) při faktické neschopnosti klienta smlouvu podepsat jej zastupuje pověřený pracovník obecního úřadu obce s rozšířenou působností (§ 91, odstavec 6 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)
- Podpisem smlouvy se uzavírá právní vztah mezi Charitou Hlučín a klientem.

Osobní údaje klienta

- Klient poskytne své osobní údaje ke zpracování Charitě Hlučín. Smlouvy se po ukončení smluvního vztahu archivují.
- Charita Hlučín se zavazuje nakládat s poskytnutými údaji klienta v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.

Příloha č. 1

Individuální plánování služby

Při uzavření smlouvy s klientem služby se služba plánuje podle osobních cílů klienta.

Je zapotřebí stanovit cíl klienta, který se v průběhu této služby může měnit.

Klientovi se stanoví klíčový pracovník, který konzultuje s klientem změny v osobním cíli.

Pracovníci vedou stručné zápisy o průběhu služby.

Jednou za půl roku se kontroluje naplňování individuálního plánu služby.

Práva a povinnosti klienta

1) Klient má právo

- *osobní svobody a svobody pohybu*
 - volba místa pobytu
 - možnost volby – kouření, požívání alkoholu...
 - svoboda pohybu
- *ochrany soukromí*
 - kontrola kdo a kdy do jeho obydlí vstupuje
 - právo odepřít přístup do svého obydlí
- *nedotknutelnost osoby*
 - právo rozhodovat o svém vzhledu
- *na osobní a rodinný život*
 - právo na kontakt s rodinou, přáteli,....
- *na důstojné zacházení*
 - oslovování klienta
 - respektování intimity a studu klienta při osobní hygieně
- *stěžovat si u vedoucí osobní asistence na kvalitu služby*

Příloha č. 1

- a) být informován o všech vykonaných úkonech u jeho osoby, o průběhu osobní asistence v návaznosti na vyúčtování,
- b) na ochranu osobních údajů ,
- c) měnit smlouvu po dohodě s vedoucím osobní asistence,
- d) ukončit smlouvu bez udání důvodu (výpovědní lhůta 2 dny).

2) Klient má povinnost

- a) nahlásit změny (bydliště, kontakt na uživatele, apod.),
- b) oznámit včas termín ukončení smlouvy,
- c) oznámit i prostřednictvím rodiny hospitalizaci nebo jiné změny vedoucí k důvodu dočasného pozastavení výkonu osobní asistence (v daný den, nejpozději následující den do 8:00 hodin),
- d) v případě, že pro některý den klient poskytnutí služby nepožaduje, je povinen tento den oznámit Poskytovateli nejpozději do 12.00 hodin předcházejícího pracovního dne.
- d) jednat s pracovníky osobní asistence jako s poskytovateli služby, bez ponižování jejich práce,
- e) platit vyúčtované částky za osobní asistenci do konce měsíce, v němž obdržel vyúčtování.

Práva a povinnosti pracovníků osobní asistence

1) Pracovník osobní asistence má právo

- a) na vstřícné pracovní prostředí bez pocitu ponížení nebo nepřátelství ze strany klienta,

Příloha č. 1

- b) odmítnout vykonat osobní asistenci, pokud by byl sám ohrožen na životě nebo zdraví,
 - c) odmítnout vykonat službu, která není v jeho pracovní náplni.
- 2) Pracovník má povinnost
- a) oznámit zhoršení zdravotního stavu klienta, který by vedl k nutnosti lékařského ošetření nebo hospitalizaci,
 - b) nahlásit vedoucí osobní asistence nejen zhoršení zdravotního stavu, ale i sociálního prostředí, především u osamělých klientů, kdy bude zapotřebí kontaktovat sociálního pracovníka úřadu (např. zvýšení příspěvku na péči),
 - b) vykonat osobní asistenci s pečlivostí a ohleduplností,
 - c) chovat se ke klientovi vstřícně a v mezích slušného chování, respektovat jeho potřeby,
 - d) zajímat se i o psychickou stránku klienta

Manipulace s klíči od domu, nebo bytu klienta

- 1) Převzetí klíčů se uskutečňuje z důvodu snadnějšího přístupu ke klientům, především k imobilním a jinak handicapovaným.
- 2) Na přání klienta (příp. rodiny), převezme pracovník Charity Hlučín klíče od domu, nebo bytu klienta.
- 3) Pracovník zaznamená převzetí klíčů do „Registru klíčů“ a stvrdí převzetí svým podpisem pracovník i klient.
- 4) Pracovníci Charity Hlučín se zavazují používat tento klíč jen za přítomnosti klienta. V jiném případě pracovník nesmí vstoupit do bytu, či domu klienta, ani poskytnout tento klíč k užívání třetí osobě.
- 5) Při hospitalizaci nebo dlouhodobé nepřítomnosti klienta je klíč uschován u vedoucí osobní asistence.
- 6) Po ukončení smluvního vztahu je klíč vrácen klientovi a toto je opět stvrzeno podpisem obou stran.

Příloha č. 1

- 7) Při úmrtí klienta je klíč znehodnocen, případně předán osobě, která klíč předávala a toto předání stvrdila svým podpisem. Klíč může být také předán rodinnému příslušníkovi, pokud prokáže, že bydlel se zemřelým ve společné domácnosti.
- 8) Při ztrátě klíče pracovníkem Charity Hlučín, je tento pracovník povinen situaci řešit. Pokud jde o klíč od společného vchodu v panelovém bytě, pak musí pracovník nechat zhotovit nový klíč na své náklady. Pokud se jedná o klíč od bytu, musí pracovník na své náklady zajistit výměnu zámku.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb OA

Podání stížnosti:

Klient, rodinný příslušník pečující o klienta nebo jiná osoba pověřená klientem, také sociální pracovník obce nebo lékař klienta je oprávněn podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.

Stížnost může být podána ústně, písemně i anonymně. Pro zajištění anonymity je k dispozici schránka důvěry, která je umístěna u vchodových dveří do sídla Charity Hlučín. Tuto schránku vybírá ředitel Charity Hlučín 1x týdně a dle charakteru stížnosti ji buď předá vedoucímu pracovníkovi nebo ji řeší sám.

Klient má právo podat ústní stížnost kterémukoliv pracovníkovi a jeho povinností je tuto skutečnost zapsat v „Knize stížností“. Každý z pracovníků je s postupem vyřizování stížnosti seznámen. Pokud si písemný zápis klient nepřeje, ale přesto se stížnost opakuje, je povinnost pracovníka tuto skutečnost zapsat, ovšem s poznámkou, že stížnost je anonymní.

Vyřizování stížnosti:

Stížnost je podána vedoucí osobní asistence. Ta zjistí všechny souvislosti a skutečnosti, a pokud zjistí oprávněnost stížnosti, navrhne nápravná opatření, která schválí ředitel charity.

Stížnost je vždy vyřízena písemně a to do 30 dnů od podání stížnosti.

Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem šetření stížnosti, má možnost odvolání k řediteli Charity Hlučín, event. k řediteli Diecézní charity ostravsko-opavské, dále je možno se obrátit na Veřejného ochránce práv.

Příloha č. 1

Ředitel Charity Hlučín:



Pavel Sobol
U Bašty 275/3
748 01 Hlučín
tel. č.: 595 043 275, 728 550 637
e-mail: pavel.sobol@charitahlucin.cz
URL: www.charitahlucin.cz

Ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské:



Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo
Kratochvílova 3
702 00 Moravská Ostrava
tel. č.: 596 127 262-4
e-mail: ludmila@caritas.cz
URL: www.dchoo.caritas.cz

Ombudsman:



Údolní 39
602 00 Brno
tel. č.: (+420) 542 542 888
e-mail: kancelar@ochrance.cz
URL: www.ochrance.cz

Občanská poradna:



Palackého 49
702 00 Ostrava
tel. č.: 596 113 890
e-mail: poradna-jekhetane@tiscali.cz
URL: www.obcanskeporadny.cz

Evidence stížností:

Každá stížnost i její vyřízení je evidována v „Knize stížností“.