
Průvodce Osobní asistence

Základní informace o službě:

Působnost:	Hlučínsko a přilehlé obce
Forma služby:	terénní služba – poskytována v domácnostech klientů
Kdy se poskytuje:	v pracovní dny, o víkendech a svátcích
V jakém čase:	7.00 hodin – 20.00 hodin (dle kapacity služby)
Cena služby:	Podle platného Ceníku Osobní asistence

Kontakt:	Bc. Kateřina Kaniová, DiS – vedoucí/sociální pracovník tel.: +420 605 221 188 e-mail: vedouci.oa@charitahlucin.cz Mgr. Kristýna Miková, DiS – sociální pracovník tel: +420 605 490 421 e-mail: kristyna.mikova@charitahlucin.cz Renata Halfarová – koordinátor terénní péče tel.: +420 792 657 pondělí – čtvrtek 8.00 – 13.00 hodin, pátek – dle domluvy
Adresa:	Charita Hlučín Ostravská 137/4 748 01 Hlučín

Tento průvodce je určen pro Vás – klienta Osobní asistence Charity Hlučín a bude Vás provázet naší službou. Průvodce je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování Osobní asistence (dále jen „Smlouva“).

Co zde naleznete?

Základní informace:

- o službách, které Vám v rámci Osobní asistence můžeme nabídnout,
- o průběhu služby u Vás doma,
- o způsobu odhlášení, změny sjednaných úkonů,
- o Vašich právech a povinnostech

- o právech a povinnostech pracovníků,
- o Pravidlech pro podávání a vyřizování podnětů, stížností a pochval
- o Nouzových a havarijních situacích

Můžeme Vám nabídnout tyto služby:

- a) pomoc při zvládání 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
- h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Fakultativní služba

- a) Doprovod klienta služebním autem Charity Hlučín

Jak bude služba probíhat?

Na začátku je podána Žádost (podáte Vy nebo osoba blízká).

Jakmile proběhne sociální šetření ve Vaší domácnosti (posuzuje se nepříznivá sociální situace, naše kapacitní možnosti) a dojednáme podrobnosti Smlouvy, můžeme společně Smlouvu uzavřít.

Budete mít svého klíčového pracovníka, který Vám bude pomáhat při naplňování osobních cílů. Službu se snažíme přizpůsobit Vaším potřebám a požadavkům.

Osobní asistence vám poskytneme:

- individuálně dle vašich potřeb, podpoříme Vás v činnostech, které dosud zvládáte, a pomůžeme Vám v úkonech, které již sám/sama nezvládnete,
- vždy jen vám, ale ne nikomu dalšímu (vy jste náš klient a ne vaše např. osoba blízká),
- v prostředí, které neohrožuje bezpečnost, ani zdraví pracovníka, s dobrými hygienickými podmínkami.

Pracovníci používají služební mobilní telefony a prostřednictvím mobilní aplikace PečAppka, načítají dané úkony u klientů, které zaznamenávají čas, jež u vás pracovník poskytováním služby stráví.

Účtuje se vám čas skutečně spotřebovaný k zajištění služby, každá započatá minuta od příjezdu/příchodu pracovníka do odjezdu/odchodu pracovníka (ceny jsou dány aktuálně platným Ceníkem Osobní asistence).

Pokud nám zapůjčíte klíče (např. od branky, vchodových dveří, dveří domu/bytu apod.), podepíšete se sociálním pracovníkem, či s vedoucím služby dokument Dohoda o zapůjčení klíče/klíčů/čipů, jejíž součástí je také předávací protokol. Tyto vypůjčené klíče vám vrátíme ve chvíli, kdy už nebudou potřeba k zajištění Osobní asistence.

Potřebujete změnit sjednané úkony péče, či jejich rozsah?

Pokud byste chtěl/a změnit sjednané úkony péče, či jejich rozsah (z důvodu zlepšení/zhoršení vašeho zdravotního stavu, rozšíření/zúžení péče ze strany rodiny, či osob blízkých), pak je třeba tuto informaci předat přes pečovatele, či přímo telefonicky nebo vedoucímu/ sociálnímu pracovníkovi služby.

Potřebujete odhlásit službu?

V případě, že potřebujete odhlásit službu, protože k tomu budete mít nějaký důvod (např. pojedete k lékaři, postará se o vás rodina apod.), pak je vaší povinností nám to oznámit nejpozději do 12.00 hodin předcházejícího pracovního dne. Kontaktujte vedoucí/sociálního pracovníka služby nebo koordinátora terénní služby. Pokud nám to neoznámíte a asistent/ka k vám dojede a zjistí, že u vás úkon nemůže provést, pak budeme požadovat úhradu služby dle aktuálního ceníku.

Protože asistenti pracují v terénních podmínkách, může nastat situace (např. v případě ohrožení zdraví jiného klienta, nepříznivé přírodní podmínky apod.), kdy se asistent může při dojezdu k vám zpozdít. Pokud by situace s velkým zpožděním nastala, budete o ní telefonicky informován/a.

Informace o zpracování osobních údajů

Charita Hlučín, IČ: 44941960, se sídlem U Bašty 275/3, 748 01 Hlučín (dále také jen „správce“), tímto prohlašuje, že ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále označováno jako „GDPR“) zpracovává osobní údaje subjektů údajů pro svou činnost, a je tedy správcem osobních údajů (tj. osobou, která určuje způsoby a účely zpracování osobních údajů).

Práva klienta:

- právo na respektování a ochranu soukromí
 - pracovník se při příchodu ohlásí nebo zazvoní,

- pracovník nemanipuluje s věcmi bez jeho souhlasu a nevchází do místnosti, které nesouvisí s poskytováním služby
- respektování soukromí klienta při převlékání
- právo na respektování a ochranu důstojnosti
 - při převlékání klienta nebudou přítomny další osoby,
 - pracovník respektuje tempo klienta,
- právo na respektování a ochranu integrity (celistvosti)
 - poskytnutí služby s ohledem na osobní potřeby a zájmy,
 - poskytnutí služby s ohledem na zdravotní stav nebo odmítnutí služby klientem,
- právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do rodinného života
 - respektování uspořádání domácnosti klienta,
- právo na svobodné rozhodování, přiměřené riziko a uplatnění vlastní vůle
 - klient se sám rozhoduje o osobním cíli, rozsahu služby,
 - klient se sám rozhoduje o výběru oblečení,
 - klient může odmítnout poskytovanou službu,
- právo na ochranu osobních a citlivých údajů
 - klient má právo nahlížet do dokumentace,
- právo svobodně projevovat své náboženství nebo víru
 - pracovník nezjišťuje údaje o náboženském vyznání klienta

Povinnosti klienta:

- zajistit přístup do domácnosti (v případě, že nemohu otevřít sám, či nikdo z mých blízkých, poskytnout klíče, aby se ke mně asistenti mohli dostat),
- poskytnout vhodné podmínky pro výkon služby v mé domácnosti (např. zajištění volně pobíhajících zvířat v domácnosti v době poskytování služby, v době přítomnosti pracovníka se zdržet kouření, zrušit službu v případě infekčního nebo respiračního onemocnění),
- nahlásit změny, které jsou důležité pro výkon služby (změna telefonních kontaktů apod.),
- oznámit osobně asistentům, či telefonicky sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu služby plánovaný nástup do nemocnice, či jiné důvody vedoucí k dočasnému pozastavení Osobní asistence,
- respektovat v určitých případech případné časové odchylky od obvyklého příchodu asistenta (zejména v zimním období, v nouzových situacích apod.).

Práva a povinnosti pracovníka Osobní asistence

Práva pracovníků:

- pracovníci mají právo na informace, které se týkají poskytované služby,
- pracovníci mají právo se přiměřeně bránit při slovní či fyzické agresi klienta.

Povinnosti pracovníků:

- pracovníci se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích klientů, pracovníků a organizace.
- pracovníci mají povinnost řídit se platnými právními předpisy ČR, Etickým kodexem pracovníků,
- pracovníci mají povinnost respektovat soukromí a intimitu klienta,
- pracovníci mají povinnost podporovat klienta v soběstačnosti,
- pracovníci mají povinnost respektovat individuální způsob života klienta.

Pravidla pro podávání a řešení podnětů, stížností a pochval

- Máte právo vyjádřit svoji spokojenost i nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, případně dát podnět ke změně.
- Stížnost je možné podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Stížnost můžete podat i když už nejste klientem Osobní asistence.
- Podnět, stížnost i pochvalu můžete Osobní asistenci podat ústně, písemně nebo anonymně.
- Pro podání podnětu, stížnosti i pochvaly ústně můžete oslovit jakéhokoli pracovníka, jít přímo do kanceláře vedoucího/sociálního pracovníka a také můžete využít telefonický kontakt, který je vyvěšen na webových stránkách www.charitahlucin.cz a ve vývěsce u vchodu sídla Charity Hlučín.
- Písemně můžete vyplnit Formulář pro podání podnětu, stížnosti a pochvaly, který je k dispozici na webových stránkách www.charitahlucin.cz. Formulář pak můžete vhodit do Schránky důvěry, poslat poštou, nebo předat kterémukoliv pracovníkovi Osobní asistence.
- Další možností je využití emailové adresy vedoucí/sociálního pracovníka Osobní asistence vedouci.ia@charitahlucin.cz, nebo přes sms na tel.: +420 605 221 188 .
- Na vedoucí osobní asistence můžete podat podnět, stížnost nebo pochvalu prostřednictvím e-mailu nebo osobně řediteli Charity Hlučín – Pavel Sobol, pavel.sobol@charitahlucin.cz, tel: 603 184 049, U Bašty 275/3, 748 01 Hlučín
- Pro anonymní podání podnětu, stížnosti nebo pochvaly (tj. bez uvedení kontaktních údajů) můžete využít Schránku na podněty, stížnosti a pochvaly

(dále jen „Schránka“), která je umístěna u vchodu do sídla Charity Hlučín. Odpověď bude k dispozici u Vedoucí služby.

- Stížnost můžete také zaslat zřizovateli Charity Hlučín

Diecézní charita ostravsko-opavská

Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava

Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, statutární zástupce

Tel.: +420 733 741 712

e-mail: lukas.curylo@dchoo.charita.cz

- Stížnost můžete zaslat Veřejnému ochránci práv

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

- Podnět, stížnost i pochvalu můžete podat také prostřednictvím svého zástupce (blízká osoba, opatrovník, podpůrce klienta, zmocněnec klienta, člen domácnosti, pracovník osobní asistence).
- Všechny podané podněty, stížnosti i pochvaly řeší vedoucí Osobní asistence. Vedoucí Osobní asistence si promluví se všemi zúčastněnými stranami a prostuduje dokumentaci klienta, v případě potřeby svolá společnou schůzku se všemi dotčenými stranami.
- Osoba podávající stížnost má právo nahlížet do dokumentace, týkající se a jím podané stížnosti a pořizovat z ní kopie, nebo výpisy, a to vždy po předchozí domluvě s vedoucí Osobní asistence.
- Výsledek sdělí osobě, která podnět podala, ve lhůtě 30ti kalendářních dnů od data podání. V případě, že lhůta nebude dodržena z důvodu složitosti šetření nebo jiného vážného důvodu, je možné lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O této skutečnosti je osoba, která stížnost podala, informována vedoucí Osobní asistence. Tuto skutečnost vedoucí zaznamená do Formuláře pro podání a řešení podnětu, stížnosti a pochval.
- V případě, že osoba podávající podnět, stížnost nesouhlasí s vyřízením podnětu, stížnosti, nebo v případě, kdy podnět, stížnost nebyla vyřízena ve

stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení podnětu, stížnosti, www.mpsv.cz, adresa, telefon.

Nouzové a havarijní situace

Náhlá nevolnost, zranění, pád v průběhu poskytování služby:

- informujte právě přítomného pracovníka, který vám pomůže situaci řešit (kontaktuje lékaře, rodinu)

Pracovník se k Vám nedostaví:

- kontaktujte koordinátorku na tel.: +420 604 792 657 nebo volejte vedoucí/sociálního pracovníka služby na tel.: +420 605 221 188

Škoda na vašem majetku způsobena pracovníkem:

- kontaktujte vedoucí/sociálního pracovníka služby tel.: +420 605 221 188, který vám bude nápomocen při řešení škody.
- vedoucí/sociální pracovník zjistí bližší informace o poškození majetku a dohodne s Vámi formu náhrady škody.

Ztráta nebo krádež vašeho majetku:

- pokud zjistíte, že se vám ztratily peníze nebo nějaký majetek, nahlase tuto událost co nejdříve vedoucí/sociálnímu pracovníkovi. Ztrátu finanční hotovosti nebo cenné věci máte právo ohlásit na Policii ČR, s čímž Vám bude nápomocen vedoucí/sociální pracovník.

Věříme, že budete s poskytováním Osobní asistence spokojeni a že vám tento Průvodce Osobní asistence poskytł dostatek informací o fungování této služby. V případě potřeby se na nás neváhejte obrátit.