

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE ČESKÝ KRUMLOV

Tato pravidla služby Osobní asistence Český Krumlov (dále jen jako „vnitřní pravidla“) blíže popisují poskytování sociální služby a doplňují ustanovení Smlouvy o poskytování služby Osobní asistence (dále jen Smlouva).

Zároveň obsahují **pravidla pro podávání stížností a ochranu práv klientů při poskytování sociální služby.**

Vzhledem k závaznosti těchto pravidel si je prosím **pečlivě přečtěte.**

1. KONTAKTY NA POSKYTOVATELE
2. ZMĚNY V POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
3. FINANČNÍ HOTOVOST
4. PLATBY ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY
5. ZABEZPEČENÍ PŘÍSTUPU K BYTU
6. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA A POSKYTOVATELE
7. NAKLÁDÁNÍ S INFORMACEMI O VÁS V PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
8. STÍŽNOSTI
9. DALŠÍ DŮLEŽITÉ VĚCI, KTERÉ BYSTE MĚL/A VĚDĚT
10. SITUACE, KDY VÁM SLUŽBU NEMUSÍME POSKYTNOUT
11. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

1. KONTAKTY NA POSKYTOVATELE

Zájemci o službu a klienti osobní asistence mohou využít několik způsobů jak kontaktovat zástupce organizace. Zde jsou nejdůležitější kontakty:

Pro službu osobní asistence jsou kontaktními osobami:

Bc. Martina Bártová – vedoucí služby osobní asistence

Mobilní telefon: 773 58 77 58

Kancelář: Urbinská 187, 381 01 Český Krumlov

Email: bartova@latran.cz, asistence@krumlov.cz

Mgr. Ingrid Jílková – výkonná ředitelka sociálních služeb ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Mobilní telefon: 774 13 76 76

Kancelář: 5. května 251, 381 01 Český Krumlov

Email: jilkova@latran.cz,

2. ZMĚNY V POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

V případě, že potřebujete domluvenou službu zrušit, je nutné:

- oznámit to co nejdříve, **nejpozději však 2 dny předem**
- v akutních případech (náhlé onemocnění, hospitalizace) nejpozději 1 hodinu před začátkem plánované asistence
- rušení domluvených asistencí je možné **pouze telefonicky** či **formou SMS zprávy na telefonní číslo vedoucí/zástupce vedoucí Osobní asistence**

I my jsme povinni Vás neprodleně informovat, pokud se pracovnice na cestě za Vámi opozdí (např. z důvodu dopravních komplikací apod.)

3. FINANČNÍ HOTOVOST

- Pokud Vám v rámci naší návštěvy zajišťujeme nákupy, vyzvednutí léků apod., předáte pracovníci předpokládanou finanční hotovost **předem**. Vždy **obdržíte doklad o předání peněz** od pracovníce. S donáškou nákupu pracovníce **provede vyúčtování**.
- Pracovnice **nesmí disponovat s Vaší platební kartou** bez Vaší přítomnosti (platba kartou v obchodě, výběr hotovosti z bankomatu....).
- Peníze předávejte pracovníci jen oproti písemnému potvrzení. V případě nejasností je to Váš důkaz o tom jakou částku jste předal/a.

4. PLATBY ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY

- Úhrada za službu Osobní asistence je daná platným Sazebníkem úhrad, který je přílohou Smlouvy.
- Při dovozu nákupu, oběda, či při Vašem převozu účtujeme kromě času poskytnuté asistence i cenu za km jízdy.
- Při Vašem převozu (např. k lékaři) hradíte úhradu za parkování.
- Pokud nejste v době dohodnuté asistence přítomen/na na dohodnutém místě a službu jste řádně nezrušil/a, jste povinen/na hradit část již vykonané služby (např. asistentka je připravená na

smluveném místě a čeká na Vás) i přesto, že tuto službu nevyužije. Můžete požádat o prominutí úhrady za náhle zrušenou smluvenou službu. Toto prominutí však není automatické.

- Asistenci nejdříve čerpáte, potom platíte. Pracovnice vše zapisují do Evidence poskytnuté služby, kterou vždy na začátku nového měsíce uloží ve Vaší domácnosti, případně na smluveném místě (probíhá-li asistence např. ve škole, na pracovišti apod.). Svým podpisem této Evidence na konci kalendářního měsíce stvrzujete, že souhlasíte se zapsanými časy a s rozsahem činností za uplynulý měsíc. Na základě Evidence poskytnuté služby provádíme vyúčtování a vystavujeme fakturu, následně Vám obojí zasíláme poštou na Vaši adresu nebo emailem. Platit můžete hotově vedoucí nebo osobní asistentce oproti dokladu, či převodem na účet uvedený ve smlouvě.

5. ZABEZPEČENÍ PŘÍSTUPU K BYTU

- Je-li potřeba zajistit vstup do domu, případně bytu za účelem poskytování služby Osobní asistence, máte možnost zapůjčit nám klíče od Vaší domácnosti. V takovém případě s Vámi sepíšeme *Protokol o převzetí klíčů (jeden originál potvrzení pro vás a jeden pro nás)*, klíče označíme visačkou s Vašimi iniciály a uložíme je do uzamykatelné skříně v kanceláři Osobní asistence.
- Je-li nutné klíče od Vaší domácnosti nechat zhotovit, hradíte náklady na jejich zhotovení.
- Pokud jste dlouhodobě odhlášen/a (např. dlouhodobá hospitalizace), je klíč od Vašeho domu/bytu uložen do obálky, zalepen a uschován u vedoucí osobní asistence. O uložení a následném vydání klíče provádí vedoucí zápis do Vaší osobní složky.
- Při ukončení poskytování Osobní asistence Vám klíče opět vrátíme, vše sepíšeme do *Protokolu o navrácení klíčů* a opět dostanete jeden originál potvrzení Vy a jeden si uschováme my.

6. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA A POSKYTOVATELE

Stejně jako každý člověk, má i klient a poskytovatel Osobní asistence svá práva a povinnosti.

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

O svých právech se mohou více dozvědět u vedoucí Osobní asistence v kanceláři Osobní asistence na adrese: Urbinská 187, 381 01 Český Krumlov

Služby jsou mi poskytovány tak, aby nedocházelo k porušování práv či se porušování práv zabránilo. Má práva mohou být omezena pouze v krajním případě a to tehdy, jsem-li ohrožen na životě nebo zdraví nebo ohrožuji život nebo zdraví ostatních. Omezení bude v takovém případě zapsáno v mé dokumentaci.

Pokud dojde k porušení mých práv, mohu to říci pracovníkovi nebo mohu podat stížnost vedoucí, která situaci ihned řeší a stanoví, jak zabránit dalšímu porušování práv.

Pokud dojde k závažnému porušení mých práv, stanoví vedoucí postih pro pracovníka, který právo porušil.

Kontroluje se dodržování mých práv.

Jaká mám práva?

- právo na ochranu před jakýmkoli způsobem **zneužívání a znevýhodňování** (diskriminace)
- pracovníci Osobní asistence respektují mé právo na **vlastní přesvědčení, náboženské vyznání, národnost, sexuální orientaci**
- právo na **zachování lidské důstojnosti, důstojné zacházení, TO ZNAMENÁ, ŽE:**
 - ☞ mě pracovníci neponižují, nezesměšňují,
 - ☞ nechovají se ke mně jako k dítěti, když jsem dospělý
 - ☞ jsem-li dítě, chovají se ke mně pracovníci v závislosti na mém věku a zralosti

- ☞ vhodně mne oslovují (netykají mi apod.),
 - ☞ poskytují mi informaci o možnosti stěžovat si a nerozmlouvají mi podání stížnosti,
 - ☞ pracovníci nezlehčují mé problémy,
 - ☞ dávají přednost tomu, co si přeju já před přáním rodiny,
 - ☞ pracovníci dodržují mlčenlivost o všem, co se mne týká,
 - ☞ fotky, na kterých jsem, jsou zveřejňovány pouze s mým souhlasem
- právo na **soukromí**, TO ZNAMENÁ, ŽE:
 - ☞ pracovníci po mne nechtějí informace, které nejsou důležité pro poskytování služby
 - ☞ pracovníci se mne nevhodně neptají na podrobnosti z mého soukromí
 - ☞ pracovníci se po celou dobu služby chovají jako návštěva, nevstupují bez vyzvání tam, kam je nepozvu
 - ☞ pracovníci bez mého souhlasu nenahlíží do mých osobních věcí
 - právo na **informované a svobodné rozhodnutí**, TO ZNAMENÁ, ŽE:
 - ☞ tam, kde to není nutné, za mne pracovníci nerozhodují,
 - ☞ pracovníci mi nevnucují své názory a přesvědčení,
 - ☞ pracovníci o mne nesdělují žádné informace třetí osobě bez mého souhlasu,
 - ☞ pracovníci mi podávají informace pro mne srozumitelným způsobem,
 - ☞ právo na informované a svobodné rozhodnutí může být v krajním případě omezeno, pokud:
 - můj zdravotní stav se zhorší natolik, že je nutno zavolat záchrannou službu a to i tehdy, když si to nepřeji (pracovník má povinnost zachránit život)
 - pokud ohrožuji práva ostatních (při hrubém porušení práv ostatních může být vypovězena Smlouva o poskytování Osobní asistence a asistence mi nebude poskytována, viz Smlouva)
 - pokud se chystám nebo už jsem spáchal trestný čin.
 - právo na **přiměřené riziko**, TO ZNAMENÁ, ŽE:
 - ☞ tam, kde to není nezbytně nutné, mne pracovníci nekontrolují,
 - ☞ pracovníci mi nebrání v samostatnosti,
 - ☞ pracovníci nehledají rizika tam, kde nejsou,
 - ☞ pracovníci zmenšují rizika tam, kde je to vhodné.
 - právo na **svobodný projev myšlení, náboženského vyznání**, TO ZNAMENÁ, ŽE:
 - ☞ pracovníci mne nepřesvědčují o svých názorech a přesvědčeních, a abych se jimi řídil,
 - ☞ právo na svobodu náboženského vyznání a politické příslušnosti může být omezeno – není-li v souladu se slušným chováním.

Jaké mám povinnosti?

- dodržovat smlouvu a vnitřní pravidla pro poskytování OA,
- poskytnout pracovníkovi potřebné pomůcky k provedení úkonu, který máte sjednaný (prostředky a pomůcky k osobní hygieně, úklidu apod.),
- neprodleně hlásit, pokud máte infekční nebo parazitární onemocnění (např. svrab, vši), onemocnění covid-19 či se ve Vaší domácnosti vyskytují paraziti apod. (v takovém případě zajistit likvidaci parazitů dezinfekcí a deratizací),
- dodržovat základní hygienická pravidla a cítíte-li se nemocný (zvýšená teplota, rýma, kašel), informujte asistentku,
- respektovat pravidla slušného chování,
- svým chováním nesmíte ohrožovat okolí či vytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí (např. napadání asistentek, pití alkoholu v množství, kdy by Vaše chování narušovalo průběh asistence, vyvolávání hádek apod.)

- oznamte nám včas všechny změny, které se týkají toho, co jsme si domluvili ve Smlouvě a v Individuálním plánu.

Co nastane, když nebudete dodržovat pravidla služby?

- vedoucí služby Vás nejprve ústně upozorní na porušení pravidel
- pokud to nepovede k nápravě, dostanete písemné napomenutí a po druhém písemném napomenutí dojde k ukončení služby, dále viz Smlouva.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Jaká má poskytovatel práva?

- na slušné jednání ze strany klientů Osobní asistence a jejich rodinných příslušníků/zastupujících osob
- vyžadovat plnění povinností klientů, které jsou specifikovány ve vnitřních pravidlech,
- vypovědět smlouvu z důvodů a za podmínek stanovených ve Smlouvě o poskytování Osobní asistence
- na úhradu faktury za poskytnutou službu

Jaké má poskytovatel povinnosti?

- vést dokumentaci o průběhu poskytování Osobní asistence,
- zajišťovat služby dle zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., dále dle vnitřních pravidel,
- zachovávat mlčenlivost – neříkat o Vás nic dalším lidem, pokud si to nepřejete
- seznamovat Vás se změnou vnitřních pravidel a předat Vám je v písemné podobě
- respektovat Vaše práva

7. NAKLÁDÁNÍ S INFORMACEMI O VÁS V PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Informace o **Vašem zdravotním stavu** (název diagnózy, lékařské zprávy, ad) **neshromažďujeme**. Pro kvalitní poskytování služby Osobní asistence však potřebujeme **znát vaše zdravotní omezení a potřeby související s poskytováním služby** (např. chůze o holi, využívání zdravotnických a kompenzačních pomůcek, neorientovanost, rizika při poskytování služby – omdlávání, padání, nízká hladina cukru, ad.). Pokud bychom snad přeci jen v nějakých odůvodněných důvodech potřebovali znát podrobnosti Vašeho zdravotního stavu, bude to vždy jen s Vaším písemným souhlasem.

Veškerou dokumentaci, kterou o Vás při poskytování služby vedeme, (jsou to např. Evidence, výkazy OA, záznamy o průběhu služby, dle souhlasu fotografie, ad.) považujeme za **důvěrnou**.

V průběhu poskytování služby Osobní asistence Vás mohou pracovníci požádat o souhlas se zveřejněním Vaší fotografie, videa, příběhu, apod., z důvodu prezentace služby. Souhlas není podmínkou pro poskytování služby. Můžete odmítnout tuto žádost. Pokud se rozhodnete souhlasit, souhlas potvrdíte písemnou formou. Tento souhlas můžete kdykoliv odvolat.

Do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním Osobní asistence máte **právo nahlížet**. Jen se předem domluvíme na konkrétní termín. Můžete také na základě písemného souhlasu pověřit k nahlížení i jinou osobu.

Zároveň od Vás budeme vyžadovat informaci (souhlas) **komu a v jakém rozsahu mohou pracovníci poskytovat informace o průběhu služby** – nejčastěji to bývá rodinný příslušník, opatrovník, ale někdy podle situace také pracovníkům jiných sociálních či zdravotních služeb).

Budeme také potřebovat kontakty na osoby z Vašeho okolí, které nám mohou pomoci při řešení těchto situací:

- když nám nebudete otevírat v době, kdy má u vás probíhat Osobní asistence
- když nemůžete být osobně přítomen/na (např. náhlá hospitalizace, přechod do ústavního zařízení, ad.) při řešení např. pohledávek, dalšího poskytování služby, apod.

Zaměstnanci Osobní asistence jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. O sociálních službách v platném znění.

8. STÍŽNOSTI

Kdokoliv může podat stížnost a to i anonymně.

Stížnost lze podat **volnou formou, jakýmkoliv způsobem** (ústně, písemně, elektronicky, telefonicky,...).

Stížnost lze podat jak osobnímu asistentovi, tak vedoucímu pracovníkovi služby OA, případně vedení společnosti.

„Stížnost“ chápeme jako výzvu k odstranění nedostatku, nápravě v případě porušení práva či nedodržení domluveného postupu, změně nesprávného postupu/ přístupu, a další situace, kde má dojít k nápravě. Každá stížnost je evidována v knize stížností.

Způsob podání stížnosti

Osobně/Telefonicky

Pracovník převezme písemnou stížnost či zapíše ústní stížnost. Tuto stížnost neodkladně postoupí osobě odpovědné za vyřizování stížností.

Elektronicky

na e-mailovou adresu: icos@krumlov.cz, případně datovou schránkou: hyb95ss

Písemně

- a) poštou na adresu ICOS Český Krumlov, o.p.s., 5. května 251, 381 01 Český Krumlov
- b) přímo do poštovní schránky ICOS Český Krumlov, o. p. s., která je umístěna v domě č. 251 v ulici 5. května (sídlo organizace) a je umístěna ve 2. patře před vstupem do kanceláří

Každá stížnost bude vyřízena do 30 dnů.

Stěžující si osoba je seznámena s výsledkem tímto způsobem:

Stížnost, kdy známe kontakty na stěžovatele – stěžovatel obdrží písemnou/elektronickou odpověď

Stížnost, kdy neznáme stěžovatele – odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšen na webu v sekci stížnosti

Možným výsledkem stížnosti je: podání vysvětlení, sjednání nápravy, omluva, postih pracovníka

Pokud bude stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na Krajský úřad v Českých Budějovicích či Úřad ombudsmana:

Krajský úřad v Českých Budějovicích
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
B. Němcové 49/3
370 76 České Budějovice

Tel.: 386720604

Veřejný ochránce práv ombudsman

Údolní 39, 602 00 BRNO

Tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

9. DALŠÍ DŮLEŽITÉ VĚCI, KTERÉ BYSTE MĚL/A VĚDĚT

Pracovníci Vám **VYKAJÍ a oslovují Vás podle dohody s Vámi** (např. paní Nováková, nebo křestním jménem).

Pracovníci se u Vás budou chovat stále **jako na návštěvě**, tzn., že budou respektovat Vaše soukromí a důvěrnost. Do dalších místností budou chodit jen s Vaším souhlasem.

V rámci Vašich možností jste povinni **vytvářet podmínky pro hladký průběh služby**, tak abyste chránili jak zdraví své, tak zdraví pracovníků OA. V praxi je to nejčastěji odstranění bariér v bytě, zajištění potřebných kompenzačních pomůcek či pomoci další osoby při přesunu z lůžka, při koupání (sedačka do vany, zvedák, madlo, vozík, ...). Patří sem však i větrání místnosti u kuřáků.

Hygienické, kompenzační a další pomůcky pro poskytování služby OA (např. inkontinenční pomůcky, vozík, čisticí prostředky, ad.) **zajišťujete Vy**, resp. Vaši blízcí.

Běžný denní úklid obnáší umytí nádobí, setření povrchu kuchyňské linky, otření jídelního stolu, ustlání lůžka, vyvětrání a zametení kuchyně.

Týdenní úklid obnáší zametání, luxování, vytírání, umytí koupelny a WC, utření prachu, vynesení odpadků.

Pokud klient vyžaduje větší úklid (např. umývání oken, komplexní úklid před Vánoci, čištění kobereců apod.), bude mu předán kontakt na profesionální úklidovou službu.

Pracovníci od Vás **neočekávají žádné pohoštění a občerstvení**. V případě, že společně vaříte, je to oběd pro Vás. Osobní asistentka také nebude např. „smažit řízky pro celou rodinu“. Asistentka připravuje jídlo pouze z potravin, které si klient zajistí na vlastní náklady.

Běžné nákupy provádíme v nejbližším dostupném obchodě. Po domluvě je možné zajistit nákup v obchodě v jiném místě (např. z důvodu nedostupnosti zboží). Účtován je celkový čas strávený zajištěním nákupu, tzn., že i čas strávený na cestě do a z obchodu (výjimku tvoří situace, kdy se čas z nákupu překrývá s dojížděním za klientem – např. nákup z města na vesnici – asistentka by stejně za klientem z města jela na vesnici, proto tento čas účtován nebude). **Nákup nesmí být těžší než 10 kg**. Pokud se předpokládá těžší nákup, asistentka si nákup rozdělí dle potřeby (např. na dvakrát) a klientovi bude účtována doba všech nákupů i donášek nákupů na určené místo.

Prosíme, **dodržujte domluvené místo a čas, případně mějte u sebe telefon**. Vyhnete se tak nepříjemnostem na obou stranách.

Asistentky nemají služební telefony. A proto prosím **respektujte i jejich soukromí tím, že nebudete žádat jejich telefonní číslo**. Pokud potřebujete, volejte vedoucí či zástupce vedoucí.

Pokud máte nějaké domácí zvíře, je nutné zajistit, aby pracovníka neohrožovalo a nebránilo mu dělat jeho práci.

V případě, že máte nějaké výhrady k přístupu některé z asistentek, neváhejte se o tom, co vám nevyhovuje, obrátit na vedoucí služby a společně se dohodnete na vhodném řešení.

10. SITUACE, KDY VÁM SLUŽBU NEMUSÍME POSKYTNOUT

Službu Vám nemusíme poskytnout ve smluveném rozsahu v situacích, které jsou pro naše pracovníky ohrožující, ponižující, nebo jinak nepřijatelné.

Jedná se především o situace, kdy:

... **se chováte agresivně** (ať slovně nebo fyzicky) a ohrožujete tím okolí či sebe

... obracíte se na asistentku s **nepatřičnými či neslušnými návrhy**

... **jinak obtěžujete asistentku** (např. nevhodné dotyky, vyžadování soukromého čísla, domlouvání služeb mimo pracovní rozsah)

... asistentku obtěžuje či ohrožuje jiný člen domácnosti

... asistentku ohrožuje domácí zvíře

... vyžadujete poskytnutí služby nad rámec sjednaného bez předchozí domluvy

... další situace v rodině

... v případě, kdy se u Vás nebo jiného člena domácnosti objeví infekční nebo jiná nemoc, která může znamenat ohrožení zdraví pracovníků, můžeme Vám službu omezit na nezbytně nutné úkony (vždy však tyto situace budeme řešit individuálně společně s Vámi)

Z naší strany se snažíme, abychom zajistili službu v rozsahu a čase, který jsme společně domluvily. Může se však stát, že v případě personální krize (nejčastěji nemoc více pracovníků současně) budeme nuceni službu omezit a to až na nezbytně nutné úkony (např. zajištění stravy, pomoc při osobní hygieně, ...). O této situaci se však s Vámi budeme včas domlouvat.

11. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Služba je tvořena celým týmem pracovníků. Ty, se kterými se nejspíše potkáte Vy, jsou:

Vedoucí služby - sociální pracovník. Je tím pracovníkem, se kterým jednáte ještě před zahájením služby a domlouváte se na podmínkách a průběhu služby, následně s Vámi probírá uzavření smlouvy, tedy včetně rozsahu, místa, ceny. Vedoucí/sociální pracovník s Vámi komunikuje, pokud potřebujete službu nastavit jinak, hovoří s Vámi o tom, jak služba naplňuje domluvené cíle a řeší s Vámi také stížnosti či ukončení smlouvy.

Vedoucí služby také určuje kdo z pracovníků, kdy a ke komu bude docházet.

Osobní asistentky jsou ty, které zajišťují službu přímo u Vás. Docházet k vám bude několik asistentek (ne všechny, 2 – 4), které se budou střídat. Je to tak z toho důvodu, aby se mohly zastoupit, a my jsme Vám mohli poskytovat službu i v momentě, kdy jedna pracovnice onemocní nebo čerpá dovolenou. Čerpáte-li službu také o víkendu, střídají se pravidelně všechny asistentky dle jejich víkendových služeb.

Jedna z asistentek, která k Vám bude nejčastěji docházet, bude určena jako **klíčový pracovník**. Jeho úkolem je společně s Vámi dbát na dodržování společně dohodnutého cíle, provádět přehodnocení domluveného plánu – zjišťovat Vaše potřeby, očekávání a následně měnit společný plán. Můžete se na ni obrátit se vším, co souvisí s poskytováním služby.

V..... dne

.....
Klient/zákonný zástupce/opatrovník

.....
Poskytovatel