

VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE



1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ OSOBNÍ ASISTENCE

Informace o službě jsou dostupné na webových stránkách poskytovatele www.dustojnytivotjednoduse.cz a v informačním letáčku. Informační letáčky jsou průběžně distribuovány do organizací, které mohou přicházet do kontaktu s cílovou skupinou poskytovatele, např. do ordinací praktických lékařů, do nemocnice prostřednictvím spolupráce se sociálním oddělením krajské zdravotní nemocnice.

Zásady poskytování služby

- vycházíme z individuálních potřeb klientů
 - dbáme na individuální přístup
 - nečiníme klienty na službě závislé, služba je postavena na principu spolupráce a aktivního zapojení klientů
 - dbáme na rovný přístup, dodržujeme a respektujeme práva klientů
 - řídíme se Etickým kodexem osobní asistence
- Při poskytování služby je uplatňován princip individuálního přístupu – asistent je vybírán podle individuálních potřeb a specifík uživatele.

Místo a čas poskytování služby

Služba je poskytována Jirkov, Chomutov, včetně spádových obcí.

Služba je k dispozici 24 hodin denně po celý rok včetně víkendů, svátků.

V rámci služby jsou poskytovány základní činnosti, které vychází ze Zákona a Vyhlášky.

Úhrada za službu

Uživatel je povinen hradit náklady za poskytnutou službu. Výše úhrady je stanovena v souladu s vyhláškou v aktuálně platném ceníku služby, který je zveřejněn na webových stránkách a je přílohou smlouvy.

2. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Projevení zájmu o službu probíhá prostřednictvím telefonického, nebo elektronického kontaktu s vedoucím služby nebo sociálním pracovníkem – prvotní kontakt, kde jsou předány základní informace. Dojde k ověření základního vzájemného porozumění si v cílové skupině, rozsahu apod.

Seznamovací schůzka zájemce nebo jeho zákonného zástupce probíhá s ředitelkou organizace, sociálním pracovníkem a to v místě, které je vhodné pro zájemce o službu. (kancelář, domácí prostředí). Sociální pracovník ověřuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny, seznámí ho se způsobem zpracování osobních údajů. Dále zjišťuje požadavky, očekávání a potřeby zájemce, aby vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat službu. Tuto schůzku vede a vyhodnocuje sociální pracovník, poté následuje uzavření Smlouvy.

Vstupní sociální šetření

Nejprve proběhne seznamovací schůzka (viz výše), dále je uživatel služby informován o všech povinnostech, které by vyplývaly z uzavření Smlouvy, o způsobu poskytování osobní asistence a o úhradách za službu.

Sociální šetření probíhá v přirozeném prostředí zájemce za přítomnosti osobní asistentky v přátelském prostředí, kde se během přirozeného rozhovoru, snaží sociální pracovník zjistit klíčové informace. V závěru sociálního šetření sociální pracovník vyhodnotí nepříznivou sociální situaci zájemce.

Seznamovací schůzka s osobní asistentkou

Jsou-li splněny všechny podmínky pro poskytnutí služby a zájemce má zájem o poskytnutí služby i poté, co byl seznámen se způsobem fungování služby, sociální pracovník začne hledat vhodného osobního asistenta. Pokud se podaří asistenta zajistit, proběhne schůzka určená k seznámení asistenta a zájemce. Tato schůzka probíhá v místě, které je vhodné pro zájemce. Účelem schůzky je vyjasnění si specifík průběhu osobní asistence s ohledem na potřeby zájemce, vzájemné seznámení a rozhodnutí osobního asistenta o navázání spolupráce. Odmítnutí asistenta, zejména kvůli rasovému podtextu je považováno za odmítnutí celé služby. Sociální pracovník během této schůzky mapuje průběh služby, aby podle něj mohli zpracovat individuální plán.

Odmítnutí zájemce

K odmítnutí zájemce může dojít pouze ze zákonných důvodů:

- poskytovatel neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá nebo zájemce nesplňuje kritéria pro cílovou skupinu uživatelů služby.
- poskytovatel má plně obsazenou kapacitu služby - pokud i nadále trvá zájem ze strany uživatele, je vytvořen pořadník a zájemce je do toho pořadníku až do doby, kdy dojde k uvolnění kapacity.

V obou těchto případech je zájemci předán kontakt na jiné organizace.

3. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Na základě výstupů seznamovací schůzky se zájemcem v místě poskytování služby, je uzavřena písemná smlouva, ve které jsou stanoveny podmínky poskytování služby a podrobné informace o místě, času a rozsahu poskytované služby.

Uzavřením smlouvy se zájemce stává uživatelem.

Náležitosti smlouvy

Smlouva o poskytování služby je uzavírána výhradně v písemné podobě na základě svobodné vůle obou stran a obsahuje:

- identifikační údaje uživatele,
- identifikační údaje zákonného zástupce uživatele,
- rozsah poskytované služby,
- místo a čas poskytování služby,
- výši úhrady nákladů za službu a způsob jejich placení včetně způsobu vyúčtování
- dobu platnosti smlouvy,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- přílohu pokud je potřeba

Ukončení smlouvy

Zákonný zástupce může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta není.

Poskytovatel může smlouvu ukončit z důvodů, které jsou uvedeny ve smlouvě.

Obě strany se mohou na ukončení smlouvy dohodnout.

4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Poskytování služby je nastaveno v souladu se smlouvou, individuálním plánem, vnitřními pravidly.

Individuální plánování

Individuální plán (dále jen „IP“)

Dokument, který je pro poskytování služby zásadní, vytváří ho sociální pracovníce ve spolupráci s klientem a osobním asistentem. Upřesňuje průběh a způsob poskytování

osobní asistence a stanovuje cíle, ke kterým by osobní asistence měla směřovat. Mapuje rizikové situace, které by v průběhu asistence mohly nastat a postup pro jejich předcházení.

Plánování přímé péče

- Plánování přímé péče je úkolem sociálního pracovníka, vychází při tom ze smlouvy.
- V případě jakýchkoliv změn je klient povinen kontaktovat sociálního pracovníka telefonicky, nebo e-mailem.
- Plánované změny v následujícím měsíci je třeba nahlásit sociálnímu pracovníkovi do 14. dne měsíce předchozího.
- Neplánované změny je třeba co nejdříve telefonicky oznámit sociálnímu pracovníkovi.

Poskytování přímé péče

- Sociální pracovník s klientem stanoví formu a rozsah poskytované služby.
- Poskytovatel poskytuje službu dle rozsahu smlouveného ve smlouvě a IP, vyjma zdravotních důvodů, dovolené, ukončení nebo změny v pracovním poměru osobního asistenta, povinného vzdělávání, metodických porad a supervizí.
- Uživatel je povinen dodržovat rozsah asistence smlouvený ve smlouvě, vyjma odůvodněných případů (zdravotní důvody uživatele, dovolená, prázdniny apod.). V případě nedodržení smlouveného rozsahu 2 měsíce následující po sobě bude klient kontaktován sociálním pracovníkem pro přehodnocení rozsahu poskytované služby.
- Během osobní asistence se asistent plně věnuje uživateli, není možné, aby dohlížel nebo nesl zodpovědnost za další děti, osoby nebo zvířata nacházející se v objektu, kde probíhá asistence, nebo v jeho bezprostředním okolí.
- Osobní asistent není oprávněn podávat léky ani poskytovat jiné zdravotnické úkony.
- Pokud chce klient na určitou dobu přerušit poskytování služby (v odůvodněných případech, kdy je předem známo, kdy bude opět zahájeno poskytování služby), je tato situace řešena smluvním přerušením poskytování služby. Pokud klient není schopen předem stanovit, kdy bude chtít pokračovat ve využívání služby, přistoupí se k ukončení Smlouvy.
- Ke smluvnímu přerušení poskytování služby na nezbytně nutnou dobu se přistoupí také v případě, že s osobním asistentem je rozvázána spolupráce, popř. dojde ke změnám v jeho pracovním poměru a poskytovatel za něj nemá adekvátní náhradu.

Základní sociální poradenství

Poskytovatel je povinen poskytnout základní sociální poradenství osobám, které se na něho obrátí. Těmto osobám předá potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé situace.

Informace o návazných a dalších sociálních službách

Pokud ze zákonných důvodů nemůže poskytovatel poskytnout službu osobě, která o ni projevila prvotní zájem, odkáže ji na jiné sociální služby, popř. komerční poskytovatele, kteří by mohli její potřeby naplnit. Pro tyto účely slouží Katalog poskytovatelů osobní asistence a Katalog návazných a doplňkových služeb osobní asistence.

Vykazování přímé péče a úhrada faktury

Přímá péče je poskytována dle potřeb uživatele, vykazována dle skutečně poskytnutého času osobní asistence účtovaného v minutách.

Výkaz poskytnuté osobní asistence

Čas začátku a konce poskytnuté osobní asistence je zapisován do výkazu osobní asistence a je podepisován klientem. V případě nesrovnalostí, klient neprodleně kontaktuje sociálního pracovníka. Pokud sociálního pracovníka nekontaktuje, je výkaz poskytnuté osobní asistence považován za to, že je v pořádku. Na základě tohoto výkazu je vystaveno vyúčtování za

poskytnutou službu.

Vyúčtování za poskytnutou službu

Výše úhrady za službu a způsob jejího účtování je stanoven ve smlouvě, v souladu s Vyhláškou. Klient obdrží výkaz osobní asistence a daňový doklad. Úhrada probíhá bankovním převodem nebo hotově.

Nouzové a havarijní situace

Nouzové a havarijní jsou situace vyžadující jiné řešení, než situace obvyklé při poskytování osobní asistence. Může jít o situace vzniklé živelnou pohromou, náhlou změnou zdravotního stavu nebo náhlou změnou chování dítěte, záchvatovými a afektivními stavy, selháním lidského faktoru apod. Krizové situace a rizika u konkrétních uživatelů jsou popsány v jejich IP. Jedná se o situace, které vybočují z běžného provozu a je nutné je okamžitě řešit. Každý zaměstnanec je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezpříčinil vznik těchto událostí.

5. OCHRANA PRÁV A OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ UŽIVATELE

Ochrana práv uživatele a střety zájmů

Úkolem poskytovatele je službu poskytovat tak, aby byla dodržována základní lidská práva a svobody uživatelů.

Přijímání darů

Zaměstnanci poskytovatele nejsou oprávněni přijímat dary od uživatelů, aby bylo zajištěno rovnocenné poskytování služby pro všechny uživatele. Prostředky osobní výroby, např. obrázek, upečený moučník apod. nejsou považovány za dar a je možné je přijmout.

6. STÍŽNOSTI A JEJICH PODÁVÁNÍ

Za stížnost je poskytovatelem považována vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, i když není jasně řečeno, že se o stížnost jedná. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje službu osobní asistence s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah této stížnosti.

Každý uživatel služby, jeho zákonný zástupce či jiný zástupce, kterého si uživatel zvolí a také zaměstnanec společnosti, mají právo podat stížnost na kvalitu, způsob poskytování služby osobní asistence nebo na jednotlivé zaměstnance společnosti.

Způsob podání stížnosti

- Ústní formou - stížnost vyslechne osobní asistent, sociální pracovník, vedoucí služby a ten ji předá k vyřízení přímému nadřízenému.
- Písemnou formou – stížnost v písemné podobě může být zaslána na adresu sídla poskytovatele: Nábřeží 1745, Jirkov, nebo předána osobně.
- Elektronickou formou – dustojnyzivot@email.cz
- Anonymně – k anonymnímu podávání stížností slouží poštovní schránka umístěná u vstupních dveří u vchodu na adresu sídla poskytovatele: Nábřeží 1745, Jirkov. Stížnosti se zaevidují do knihy stížností a vyřizuje je sociální pracovník nebo ředitelka.

Proces vyřizování stížnosti

Stížnost vyřizuje buď sociální pracovník nebo ředitel společnosti. Následně jsou prověřeny všechny podněty ve stížnosti uvedené a je-li to možné, opatřeny důkazy (kopie dokumentu, vyjádření všech zúčastněných).

Následně je vše posouzeno a sepsáno v písemném protokolu, který obsahuje:

- datum podání stížnosti
- formu podání stížnosti

- jméno a podpis osoby, která stížnost přijala
- popis stížnosti
- způsob vyřízení stížnosti
- jméno a podpis osoby, která stížnost vyřídila

Odpověď na stížnost je stěžovateli předána osobně, elektronicky nebo poštou a to nejpozději do 21 dnů od podání žádosti. Není-li stěžovatel spokojen s výsledkem prošetření stížnosti, může se poté do 21 dnů odvolat k řediteli společnosti.

Evidence stížností

Stížnosti jsou evidovány v takové podobě ve které byli přijaty a to v knize stížností.

7. PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

Personální struktura služby

Poskytovatel má personálně zajištěnou službu prostřednictvím osobních asistentů, sociální pracovnice a koordinátora služby. Pro technické zajištění poskytovatel spolupracuje s odbornými zaměstnanci (popř. účetní, údržba...)

Přijímání a zaškolování zaměstnanců

Všichni zájemci o pracovní místo u poskytovatele procházejí výběrovým řízením, na kterém je ověřeno, zdali je uchazeč vhodný pro danou pozici a zda splňuje zákonné podmínky pro práci v sociálních službách. Při výběru osobního asistenta je stanoven níže uvedený postup:

- Výběr vhodného asistenta

Na základě zjištěných požadavků zájemce o službu vybírá sociální pracovník ve spolupráci s ředitelkou vhodného asistenta. Při výběrovém řízení je zjišťováno vzdělání a odborná kvalifikace, osobnostní předpoklady pro výkon práce osobního asistenta, časová a místní dostupnost uchazeče. Uchazeč o práci osobního asistenta musí být také trestně bezúhonný a zdravotně způsobilý.

- Zaškolování

Před tím, než osobní asistent začne samostatně poskytovat službu, jsou uskutečněny tři schůzky určené k jeho zaškolení.

První schůzka zajišťuje ředitelka, asistent je seznámen s metodikou služby, vnitřními pravidly a proškolen v oblasti bezpečnosti práce a požární ochrany.

Druhou schůzku vede sociální pracovník a pomáhá vysvětlovat jaká míra podpory a jakým způsobem by uživateli měla být poskytována.

Třetí schůzka probíhá už v režimu poskytované osobní asistence za účasti uživatele, osobního asistenta a sociálního pracovníka. Sociální pracovník slouží jako podpora pro asistenta, sleduje celý proces poskytování služby a zároveň vytváří pro uživatele Individuální plán. Vyhodnocuje také případná rizika, která v průběhu poskytování služby mohou nastat, a následně ve spolupráci hledá řešení pro tyto rizikové situace a způsoby, jak jim předcházet.

Profesní rozvoj zaměstnanců

Zaměstnanci v přímé péči – tzn. osobní asistenti a sociální pracovníci mají dle Zákona povinnost vzdělávat se 24 hodin ročně. Toto vzdělávání jim zajišťuje poskytovatel. Většinou se jedná o odborné kurzy či semináře. Další součástí profesního a týmového rozvoje osobních asistentů je povinná účast na metodických poradách, intervizích a supervizích.

8. MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ ZAJIŠTĚNÍ

Osobní asistence využívá v sídle poskytovatele pouze kancelář pro vedoucí a sociální pracovníci a tato místnost je i určena pro přijímání návštěv, kde se konají schůzky s uživateli a zákonnými zástupci. Poskytování osobní asistence jako takové probíhá v přirozeném prostředí uživatele. Osobní asistenti jako terénní pracovníci jsou materiálně vybaveni tak, aby mohli co nejlépe poskytovat službu. Mezi nezbytné vybavení osobního asistenta patří lékárnička, kterou má při asistenci u sebe pro případ poskytnutí první pomoci. V době epidemiologických opatření jsou asistenti vybaveni ochrannými prostředky, jako jsou respirátory FFP2, dezinfekce a rukavice.

9. DOKUMENTACE SLUŽBY

Vedení dokumentace o uživateli je povinnou součástí procesu poskytování sociální služby. Poskytovatel shromažďuje pouze údaje, které jsou pro poskytování sociální služby potřebné, a zachovává jejich ochranu před neoprávněnými osobami.

Zpracování a ochrana osobních údajů

Poskytovatel zpracovává, vede a eviduje dokumentaci o uživateli v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady. Osobní údaje uživatele nebo jeho zákonného zástupce jsou zpracovávány za účelem jednoznačné a nezaměnitelné identifikace, zajištění kontaktu a kvalitního a efektivního poskytování sociální služby.

Dalšími příjemci údajů mohou být kontrolní orgány, orgány místní správy a samosprávy, nadace a nadační fondy. Osobní údaje poskytovatel získává přímo od zákonného zástupce uživatele v rámci vstupního sociálního šetření s potenciálním zájemcem o službu. Osobní údaje jsou uchovávány po celou dobu poskytování služby a následně 10 let po ukončení poskytování služby. Po této době jsou osobní údaje skartovány. Poskytovatel po celou dobu zpracovávání osobních údajů plní veškerá opatření nutná k jejich ochraně.

Uživatel nebo jeho zákonný zástupce je oprávněn nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena za účelem poskytování služby. Všichni zaměstnanci poskytovatele jsou povinni dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se poskytování služby.

10. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SLUŽBY

V zájmu poskytovatele je poskytování služby na profesionální úrovni s uspokojením potřeb uživatelů a jejich zákonných zástupců. Při neustálém procesu zvyšování kvality poskytované služby poskytovatel průběžně zjišťuje spokojenost uživatelů a jejich zákonných zástupců a také případné stížnosti a připomínky vnímá jako podnět pro zvyšování kvality služby.

11. PRÁVA A POVINNOSTI

Práva uživatele

Uživatel má právo na takové jednání ze strany organizace, které je v souladu s Etickým kodexem pracovníků Důstojného života.

Uživatel má právo na takové jednání, které nijak neohrožuje jeho soukromí, především ochranu osobních údajů.

Uživatel má právo na takové zacházení, které nijak nesnižuje jeho důstojnost, především na

adekvátní komunikaci a sdělování pouze takových informací, které jsou ke kvalitnímu poskytování služby nezbytné.

Uživatel má právo podílet se na rozhodování o formě poskytování sociální služby, vyjádřit svůj postoj a být respektován. V případě nespokojenosti s poskytovanou službou nebo s jednáním organizace má uživatel právo podat stížnost.

Uživatel má právo na informace, které bezprostředně souvisí s poskytováním služby.

Uživatel má právo být respektován jako plnohodnotná lidská bytost bez ohledu na pohlaví, rasu, věk, přesvědčení, schopnosti a zdravotní stav.

Práva osobního asistenta

Asistent má právo na slušné a ohleduplné zacházení ze strany zaměstnavatele i uživatele.

Asistent má právo odmítnout činnost, která není v náplni práce.

Asistent má právo odmítnout činnost, která je v rozporu s jeho přesvědčením, činnost, která je v rozporu s právními a morálními normami.

Asistent má právo vznášet připomínky k poskytované službě a podávat stížnosti.

Asistent má právo na důstojné pracovní podmínky a rovný přístup ze strany zaměstnavatele.

Asistent má právo na seznámení se všemi dokumenty týkajícími se poskytované služby.

Práva organizace

Organizace má právo sbírat a evidovat takové informace o uživateli, které jsou nezbytné ke kvalitnímu poskytování sociální služby.

Organizace má právo odmítnout nebo ukončit poskytování služby v případě, že žadatel vážně nebo opakovaně porušuje povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování osobní asistence.

Povinnosti uživatele

Uživatel spolupracuje s pracovníky při domlouvání formy a rozsahu poskytované služby.

Uživatel uvádí pravdivé údaje a hlásí změny v osobních údajích, zdravotním stavu a všechny důležité skutečnosti, které souvisejí s poskytováním služby.

Uživatel je povinen v rámci svých možností vytvářet podmínky pro hladký průběh poskytovaných služeb.

Uživatel sám průběžně spolupracuje a přijímá rizika v přiměřené míře své osobní zodpovědnosti

Služba se vyúčtovává měsíčně v zavedené dokumentaci. Uživatel stvrzuje svým podpisem Smlouvy o poskytování osobní asistence včasnou úhradu.

Povinnosti osobního asistenta

Asistent je povinen do 4. dne v každém měsíci odevzdat veškerou dokumentaci organizaci včetně podpisu uživatele a svého.

Asistent se účastní povinného vzdělávání.

Asistent je povinen doplnit si v požadované lhůtě 18. měsíců od nástupu do zaměstnání kvalifikaci pro pracovníka v sociálních službách.

Asistent je povinen komunikovat s vedením organizace.

Asistent zachovává mlčenlivost o zdravotním stavu a sociální situaci všech klientů, s nimiž pracuje. Stejná povinnost mlčenlivosti se vztahuje i na další skutečnosti, které se dozví z dokumentace, na schůzkách týmů.

Asistent dodržuje Etický kodex.

Asistent dodržuje bezpečnostní předpisy a ochranu zdraví i ve vztahu ke své osobě.

Asistent spolupracuje na tvorbě Individuálního plánu a řídí se aktuálním Individuálním plánem při práci s konkrétním uživatelem.

Asistent dodržuje domluvené časy poskytování osobní asistence.

Povinnosti organizace

Organizace je povinna předložit uživateli vyúčtování osobní asistence za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.

Organizace vychází při poskytování služby z potřeb uživatele.
Zaměstnanci organizace jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatelů.
Organizace poskytuje službu osobní asistence bezpečně a profesionálně a zajišťuje všem pracovníkům potřebnou podporu.
Zaměstnanci organizace se řídí Vnitřními pravidly služby a Etickým kodexem

12. PŘIJETÍ NEBO ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU

Zájemce je přijímán do služby:

- pokud jeho situace odpovídá příslušným ustanovením Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách,
- pokud patří do cílové skupiny, pro kterou poskytovatel službu poskytuje,
- požádá o poskytnutí služby dobrovolně, na základě vlastního rozhodnutí nebo na základě rozhodnutí zákonného zástupce,
- vyjádří svůj souhlas s poskytnutím služby a s dohodnutými podmínkami a postupem,
- současně je seznámen se svými právy a povinnostmi.

Při odmítnutí zájemce o službu se poskytovatel řídí příslušným ustanovením zákona č.108/2006 o sociálních službách:

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá,
- zájemce nepatří do cílové skupiny, pro kterou je služba určena.

Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů shora uvedených, vydá o tom zájemci na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

Pokud zájemce nesouhlasí s odmítnutím, je třeba s ním celou záležitost znovu projednat, vysvětlit důvody pro odmítnutí a nabídnout náhradní kontakt na další zařízení nebo osobu, která může jeho problém nebo situaci řešit.