

## VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE LEDAX o.p.s.

### I. Význam pravidla

Tato pravidla podrobněji popisují vzájemné vztahy mezi uživatelem a pracovníky osobní asistence, definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

### II. Práva a povinnosti uživatele osobní asistence

#### Uživatel má právo

- Na pomoc a podporu, na citlivou, ohleduplnou a profesionální péči od pracovníků při poskytování osobní asistence.
- Na oslovení pane/paní, oslovení příjmením a vykání. Pokud má uživatel jiné přání ohledně oslovení, může se dohodnout s pracovníkem. Ten přání uživatele zaznamená do individuálního plánu uživatele.
- Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v osobní asistenci vedena. Vedoucí osobní asistence nebo sociální pracovník na vyžádání předloží uživateli dokumentaci do 24 hodin od podání žádosti; pokud to provozní záležitosti umožňují, jinak dokumentaci předloží dle dohody pracovníka s uživatelem.
- Na informace o nakládání s jeho osobními údaji, které osobní asistence vyžaduje
- Měnit individuální zakázku, její rozsah a četnost podpory. Tyto změny uživatel domlouvá se sociálním pracovníkem nebo osobním asistentem alespoň **2 dny před plánovanou změnou zakázky**. Každá změna je pracovníkem zaznamenána v individuálním plánu uživatele a uživatelem podepsána. Dále je změna zaznamenána do formuláře Změna v poskytování činností a úkonů včetně data od kdy ke změně dojde, podepsána uživatelem a pracovníkem. Jeden výtisk dokumentu obdrží uživatel, druhý výtisk pracovník založí do spisu uživatele.
- Vypovědět smlouvu o poskytování osobní asistence bez udání důvodů a kdykoliv požádat o opětovné zavedení stejné či jiné služby.
- Vyjádřit svůj názor na poskytovanou službu. Náměty, pochvaly, připomínky nebo v případě nespokojenosti stížnosti může uživatel sdělit ústně pracovníkům, zaslat elektronicky či odeslat písemně na adresu poskytovatele. Všechny stížnosti se vždy evidují a řeší v souladu se směrnicí s názvem Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování Osobní asistence Ledax o.p.s. (standard kvality č. 7).
- Využívat služeb osobní asistence dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu s veřejným závazkem Osobní asistence Ledax o.p.s.
- Požádat o změnu osobního asistenta, pokud to provozní podmínky umožňují.
- Dát souhlas se zpracováním osobních údajů pro účel poskytování osobní asistence. Bez souhlasu není možné osobní asistenci poskytovat.
- Kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, v případě odvolání souhlasu není možné osobní asistenci dále poskytovat.

### **Uživatel je povinen**

- S pracovníky osobní asistence jednat v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti.
- Zpřístupnit domácnost pro poskytování osobní asistence. V odůvodněných případech je uživatel povinen zajistit duplikát klíče od vstupních dveří do domu, popř. bytu. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v individuálním plánu uživatele a je podepsáno uživatelem.
- Zajistit nezbytné a vhodné hygienické, čistící a desinfekční prostředky, pomůcky a zařízení pro bezpečný a kvalitní výkon smlouveného úkonu. Spotřebiče, které zaměstnanci používají (vysavač, vařič apod.) musí být bez závad.
- Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- Včas informovat pracovníky osobní asistence o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby a to osobně nebo telefonicky minimálně **den před** plánovaným poskytováním služby.
- Nahlásit co nejdříve změny ohledně své osoby (např. přestěhování, hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost). V případě včas neodhlášené služby bude uživateli účtován čas strávený cestou pracovníka k uživateli.
- Platit úhradu za úkony osobní asistence dle aktuálního Ceníku činností a úkonů Osobní asistence Ledax o.p.s.

### **III. Práva a povinnosti a pracovníků osobní asistence**

#### **Pracovníci jsou povinni**

- Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.
- Jednat s uživatelem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti a respektovat jeho svobodné rozhodnutí.
- Společně s uživatelem zpracovat individuální plán, ve kterém si uživatel stanoví osobní cíl. Vyhotovený individuální plán poté společně podepíše a pravidelně, nejméně 1x/3 měsíce zhodnotí, aktualizují nebo doplní.
- Při poskytování osobní asistence chránit soukromí uživatele, vytvářet vstřícnou a pozitivní atmosféru založenou na vzájemné důvěře a na respektování lidské důstojnosti
- Dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s uživatelem.
- Neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).
- Na konci každého měsíce předložit uživateli vyplněný výkaz úkonů ke kontrole a k podpisu.

#### **Pracovníci mají právo**

- Odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.
- Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. lezení po nestabilním žebříku, volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.).

- Požádat o předání uživatele jinému pracovníkovi, domnívají-li se, že jejich práce s uživatelem by mohla být neprofesionální a to z odborných, pracovních či osobních důvodů.
- Změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).

#### **IV. Průběh poskytování osobní asistence**

Osobní asistence je poskytována na základě smlouvy o poskytování osobní asistence uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem služby. Ve smlouvě je uveden rozsah a četnost poskytované podpory. Dojednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb uživatele a s ohledem na možnosti poskytovatele.

Čas provedení jednotlivých úkonů a způsob poskytnutí podpory jsou popsány v individuálním plánu uživatele, který je vyhotoven uživatelem a osobním asistentem/klíčovým pracovníkem po uzavření smlouvy. Individuální plán uživatele slouží ke konkretizaci individuálních potřeb uživatele a podrobněji popisuje vlastní možnosti uživatele a dohodnutou podporu ze strany osobní asistence. Osobní asistent s uživatelem v rámci individuálního plánování společně dojednávají, jakým způsobem budou postupovat, aby byla stanovená individuální zakázka uživatele naplňována.

Minimálně 1x za 3 měsíce (v závislosti na rozsahu poskytované služby) osobní asistent s uživatelem hodnotí, zda služba splňuje uživatelova očekávání a zda je jeho individuální zakázka naplňována.

Dojde-li v průběhu poskytování služby k potřebě změnit rozsah nebo četnost poskytovaných činností, osobní asistent tyto změny zapíše do individuálního plánu uživatele a uživatel je stvrdí podpisem. Sociální pracovník dále vyplní formulář Změna v poskytování činností a úkonů, který společně s uživatelem podepíše. Jeden výtisk obdrží uživatel, druhý je přiložen ke smlouvě o poskytování osobní asistence a je založen do spisu uživatele.

Změněné úkony jsou osobním asistentem ke dni změny zapsány také do výkazu úkonů konkrétního uživatele. Na další měsíc vedoucí osobní asistence vytiskne nový výkaz úkonů již se změnami úkonů.

Osobní asistent do výkazu úkonů zapisuje délku trvání nebo počet provedených úkonů dle aktuálního ceníku činností a úkonů. Na konci měsíce výkaz úkonů předloží uživateli ke kontrole a uživatel svým podpisem stvrdí, že byly úkony provedeny v uvedeném rozsahu. Přípomínky k předloženému výkazu úkonů a případné nesrovnalosti řeší uživatel na místě nebo do 3 dnů se sociálním pracovníkem či vedoucím osobní asistence.

Nezastihne-li pracovník uživatele doma v době, kdy měl domluveno provedení péče, je uživateli naúčtován úkon „Pochůzka“ v délce trvání 15 minut.

Na začátku každého měsíce provede vedoucí osobní asistence u každého uživatele vyúčtování poskytovaných úkonů a činností za předchozí měsíc, vytiskne stvrzenku (doklad o výši úhrady) ve dvojnásobném provedení a osobní asistent jej předá uživateli.

Forma platby je možná dle výběru uživatele a jeho možností a to hotově, převodem z účtu či složenkou. V případě, že uživatel hradí poskytovanou službu v hotovosti, pracovník v domluveném termínu vybere od uživatele příslušnou výši platby a jednu podepsanou stvrzenku. Uživatel si druhou stvrzenku ponechá.

Pokud uživatel nezaplatí za poskytnutou službu do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu neuhrazená platba telefonicky připomenuta. Pracovník při tomto telefonátu zjišťuje, zda nedošlo k opomenutí z důvodu zhoršení sociální situace a případně lze společně s uživatelem dohodnout postupný způsob úhrady, např. formou splátkového kalendáře. Pokud ani poté uživatel nezaplatí, je mu doporučeně s dodejkou zaslána Výzva k zaplacení pohledávky. Pokud uživatel neuhradí pohledávku ani po písemné výzvě, bude pohledávka vymáhána soudní cestou.

Způsob, jakým pracovníci provádějí jednotlivé úkony základních či fakultativních činností je popsán v Metodice činností Osobní asistence Ledax o.p.s., která se vztahuje ke standardu kvality č. 1 a která je na vyžádání k dispozici u sociálního pracovníka nebo vedoucí osobní asistence.

Podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat všichni uživatelé, jejich zástupci, rodinní příslušníci, přátelé i veřejnost. Postup při podávání stížností je uveden v dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování osobní asistence“, který se vztahuje ke standardu kvality č. 7 a je k nahlédnutí a k dispozici na dostupném a viditelném místě každého střediska osobní asistence, na webových stránkách společnosti Ledax o.p.s. [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz) a u sociálního pracovníka nebo vedoucí osobní asistence.

## V. Řešení nouzových a havarijních situací

V případě, kdy uživatel při sjednané návštěvě **neotevírá** a není možné se telefonicky spojit se samotným uživatelem, s kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník osobní asistence kontaktuje svého nadřízeného pracovníka, který kontaktuje složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v zájmu uživatele oznámit telefonicky či osobně pracovníkovi svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.

Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky služby **bezpečný vstup** do domu či bytu a bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti. V případě, kdy je pracovník ohrožován např. domácím zvířetem, může provedení úkonu odmítnout.

Je-li nutné k zajištění poskytování osobní asistence **zajistit klíče** pro vstup pracovníka do domu nebo bytu uživatele (např. když je uživatel upoután na lůžko a bydlí sám), zajistí uživatel na vlastní náklady nezbytný počet klíčů od dveří. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v individuálním plánu uživatele a je podepsáno uživatelem. Je-li uživatel delší dobu mimo domov např. z důvodu hospitalizace, jsou klíče uloženy a uzamčeny v kanceláři sociálního pracovníka či vedoucí osobní asistence. Při navrácení klíčů uživateli pracovník opět provede záznam do individuálního plánu uživatele, který opatří datem vrácení klíčů a který je podepsán uživatelem a pracovníkem.

V případě, kdy v osobní asistenci nastane náhlý **nedostatek pracovníků** je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované služby na základní úkony (pomoc s osobní hygienou, pomoc při přípravě jídla a pití, nákupy, nutné pochůzky) po dobu trvání tohoto nedostatku pracovníků.

Pokud nastane situace, kdy **pracovník nestihne** přijít na provedení péče k uživateli v domluvený čas např. z důvodu zdržení na trase kvůli nehodě, neprodleně informuje uživatele a domluví s ním náhradní termín pro poskytnutí péče.

Podrobný postup pro řešení nouzových a havarijních situací je uveden v dokumentu „Pravidla pro řešení a předcházení nouzovým a havarijním situacím v Osobní asistenci Ledax o.p.s.“, který je k dispozici u sociálního pracovníka či vedoucí střediska.