

## Oblastní charita Trutnov – Osobní asistence

# PRAVIDLA *Základní zásady*

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

	Jméno a příjmení, funkce	Podpis	Datum
<b>Vypracoval, aktualizoval:</b>	Alena Šimková vedoucí OA		1. 9. 2015
<b>Schválil:</b>	JUDr. Ing. Jiří Špelda ředitel OCHTU		4. 9. 2015
<b>Platnost od:</b>	7. 9. 2015	<b>Účinnost od:</b>	7. 9. 2015

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		ZAS vydání č. 4			

## OBSAH:

1.	<i>Poslání a cíle Oblastní charity Trutnov</i> .....	3
1.1	Cílová skupina:.....	3
1.2	Cíle směřované na zájemce o službu.....	3
1.3	Cíle pro organizaci .....	3
2.	<i>Osobní asistence</i> .....	4
3.	<i>Pečovatelská služba</i> .....	5
4.	<i>Principy poskytovaných sociálních služeb</i> .....	5
4.1	Nezávislost a autonomie.....	5
4.2	Začlenění a integrace.....	5
4.3	Respektování potřeb .....	6
4.4	Partnerství.....	6
4.5	Kvalita .....	6
4.6	Rovnost.....	6
4.7	Hodnocení potřeb .....	6
4.8	Ochrana před předsudky.....	6
5.	<i>Ochrana práv a svobod uživatelů služeb</i> .....	7
5.1	Oblasti práv uživatele .....	7
5.2	Pravidla pro vedení dokumentace .....	8
5.3	Pravidla pro nahlížení a zacházení s dokumentací.....	9
5.4	Řešení situací při porušení práv, svobod a oprávněných zájmů uživatelů.....	10
6.	<i>Střety zájmů</i> .....	11
6.1	Oblasti střetu zájmů.....	11
7.	<i>Veřejný závazek pro osobní asistenci OCHTU</i> .....	13
7.1	Základní informace.....	13
7.2	Poslání .....	13
7.3	Cílová skupina.....	13
7.4	Principy poskytovaných služeb .....	13
7.5	Typ služby .....	14
7.6	Financování .....	14
7.7	Dlouhodobé cíle organizace (horizont tří let).....	14
7.8	Krátkodobé cíle (horizont jednoho roku) .....	14
7.9	Spolupráce s ostatními veřejnými službami .....	15
7.10	Prezentace organizace a veřejného závazku .....	15

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

# 1. Poslání a cíle Oblastní charity Trutnov

Posláním je poskytování sociálních služeb, které umožní uživatelům setrvávat ve svém přirozeném prostředí i za nepříznivých sociálních situací, a tak je podporovat v nezávislém životě při zachování přirozených sociálních vazeb.

## 1.1 Cílová skupina:

- dospělé osoby a děti s tělesným postižením
- dospělé osoby a děti se zdravotním postižením

## 1.2 Cíle směřované na zájemce o službu

- dosažení co možná největší samostatnosti a nezávislosti zájemce s pomocí našich služeb
- spokojenost zájemců s rozsahem a kvalitou poskytovaných služeb
- individuální plánování a přehodnocování péče
- citlivý přístup ke všem otázkám života zájemce
- respektování všech práv a svobod zájemců

## 1.3 Cíle pro organizaci

- poskytování kvalitních služeb
- rozšíření poskytovaných služeb
- dosažení stabilního postavení v síti registrovaných poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji
- profesionalizace všech pracovníků organizace (další vzdělávání)

Zájemcům, kteří nesplňují podmínky pro zavedení péče, jsou poskytnuty informace a kontakty na jiné možné poskytovatele sociálních služeb nebo zdravotnická zařízení.

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

## 2. Osobní asistence

Osobní asistence je terénní služba poskytovaná dospělým osobám a dětem, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení a není místně ohraničena.

### **Základní činnosti při poskytování osobní asistence:**

- 1. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu;** jedná se zejména o tyto činnosti:
  - a) pomoc a podpora při podávání jídla a pití
  - b) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
  - c) pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
  - d) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- 2. pomoc při osobní hygieně** nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu; jedná se zejména o tyto činnosti:
  - a) pomoc při úkonech osobní hygieny
  - b) pomoc při použití WC
- 3. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy;** jedná se zejména o tyto činnosti:
  - a) pomoc při přípravě a podávání jídla a pití
- 4. pomoc při zajištění chodu domácnosti;** jedná se zejména o tyto činnosti:
  - a) pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí
  - b) nákupy a běžné pochůzky
- 5. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;** jedná se zejména o tyto činnosti:
  - a) pomoc a podpora rodině v péči o dítě
  - b) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
  - c) pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- 6. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;** jedná se zejména o tyto činnosti:
  - a) doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět
- 7. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;** jedná se zejména o tyto činnosti:
  - a) pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
  - b) pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

### 3. Pečovatelská služba

Pečovatelská služba je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob.

#### Pečovatelská služba obsahuje zejména tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

### 4. Principy poskytovaných sociálních služeb

Následující principy rozhodují o způsobu plánování, organizování a poskytování sociálních služeb:

#### 4.1 Nezávislost a autonomie

Uživatelé jsou odpovědní za svůj vlastní život. Přijímají a jsou povzbuzováni k tomu, aby přijímali vlastní rozhodnutí o svém životním stylu v rámci mezí, které platí pro všechny členy společnosti. Jsou povzbuzováni, aby tvořili a vyjadřovali své vlastní preference o tom, jak jim mohou sociální služby pomoci udržet nebo obnovit nezávislost.

Proto poskytované služby:

- podporují nezávislost - mnoha uživatelům určitá počáteční pomoc umožní znovu nabýt nezávislost a následně si ji udržet bez jakékoliv další pomoci
- respektují rozdíly
- respektují uživatele jako jednotlivce a směřují k zajištění jeho důstojnosti, individuality, práv a odpovědnosti. Je respektována individualita na základě vlastních zkušeností, potřeb a preferencí.

#### 4.2 Začlenění a integrace

Poskytované služby pomáhají osobám udržet si své místo ve společnosti a chránit je před sociálním vyloučením. Služby v maximálním možném rozsahu pomáhají uživatelům žít běžným životem – umožnit jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školu, navštěvovat místa víry, účastnit se aktivit volného času, starat se o sebe a o svou domácnost stejně jako o všechny další věci, které jsou jimi vnímány jako samozřejmé až do chvíle, kdy jim v nich nějaký stav či událost začne bránit.

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

Jsou preferovány služby, které jsou poskytovány ve vlastním přirozeném prostředí a společnosti, což umožňuje uživatelům žít ve vlastním domově, pracovat, vzdělávat se, zapojit se do života ve svém okolí apod.

### 4.3 Respektování potřeb

Škála služeb nabízených jednotlivcům je určována potřebami uživatele, nikoliv potřebami systému.

### 4.4 Partnerství

Uživatelé nejsou jen pasivními příjemci služby. Jsou aktivními účastníky při zajišťování uspokojení svých vlastních potřeb ve spolupráci s poskytovatelem služeb. Spolupráce, konzultace a kooperace jsou klíčové pro dosažení pozitivních výsledků.

### 4.5 Kvalita

Služby jsou poskytovány tak, aby uživatelé a jejich rodiny měli důvěru ve služby, které přijímají.

Pro kvalitu poskytované služby má podstatný význam účast nezávislých stran s různými úhly pohledu.

OCHTU zajišťuje profesionální úroveň poskytovaných služeb.

### 4.6 Rovnost

OCHTU garantuje rovný přístup osob k sociálním službám na základě jeho potřeb bez ohledu na způsob života, postižení, původ, věk, pohlaví nebo sexuální orientaci.

### 4.7 Hodnocení potřeb

Základním principem je, že služby jsou přizpůsobovány potřebám uživatelů. Služby jsou směřovány k osobám, které je nejvíce potřebují.

Hodnocení se zabývá potřebami jednotlivců a rodin, v nichž uživatelé služeb žijí.

### 4.8 Ochrana před předsudky

OCHTU a její pracovníci svým chováním a jednáním ovlivňují pozitivně veřejné mínění ve vztahu k uživatelům služby i jejich rodinám.

Pracovníci předcházejí předsudkům veřejnosti o uživatelích a poškozují jejich dobrého jména především tak, že chrání osobní údaje o uživatelích a soukromí uživatelů i jejich rodin. Dále pomáhají uživatelům, aby vystupovali na veřejnosti upravení a příjemní.

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

## 5. Ochrana práv a svobod uživatelů služeb

Při poskytování služeb OCHTU její pracovníci respektují ve vztahu k uživatelům služeb základní lidská práva a svobody dané zejména Listinou základních práv a svobod, dalšími obecně závaznými právními předpisy a pravidly občanského soužití.

### 5.1 Oblasti práv uživatele

Potenciálně by při poskytování služeb mohlo dojít k porušení práv uživatelů v těchto oblastech:

#### *právo na stud*

Pro předcházení

- zajišťujeme vhodné prostředí, teplo a respektujeme stud uživatele

#### *právo na soukromí*

Pro předcházení

- respektujeme denní režim uživatele a dle dohody plánujeme úkony sociální služby
- úklid osobních věcí (ve skříni, stolku) provádíme se souhlasem uživatele a za jeho přítomnosti, ve výjimečných případech (pobyt v nemocnici apod. ...) za přítomnosti svědka
- respektujeme listovní tajemství, zvláště u uživatelů, kteří požádají o vyzvednutí listovní nebo jiné zásilky (lze využít i službu opakovaného dodání zásilky přímo do bytu adresáta, případně na jiné místo jeho současného pobytu)
- klíče od bytu v nutných situacích (špatná pohyblivost uživatele) protokolárně převezmeme od uživatele a uchováváme je v uzamčené skříni v sídle OCHTU. Vedoucí osobní asistence vyplní s uživatelem formulář o předání klíčů.

#### *kulturní a společenská práva*

Pro předcházení

- uživatelé mají možnost účastnit se akcí, dle vlastních zájmů a možností, pracovníci aktivně nabízejí doprovod, případně dopravu na místo určení
- podporujeme zájmy uživatelů a záliby
- pracovníci uživateli služby zásadně vykají, oslovují uživatele - pane / paní; titulem (pane inženýre, paní doktorko...), křestním jménem výjimečně a výhradně na přání uživatele a souhlasem pracovníka.

#### *právo na svobodu vyznání*

Pro předcházení

- uživatelé mají možnost účastnit se duchovních a církevních obřadů
- respektujeme jejich projevy víry
- umožňujeme styk s duchovními i laiky shodného vyznání dle přání uživatele

#### *právo na rozhodování o vlastní osobě*

Pro předcházení

- osobní cíl a plán poskytovaných služeb vypracováváme za aktivní účasti uživatele
- cíl i plán pravidelně přehodnocujeme a aktualizujeme

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

- podporujeme samostatnost a soběstačnost i nezávislost uživatele

### *právo na ochranu osobních údajů*

#### Pro předcházení

- přístup k údajům o uživateli mají jen oprávnění zaměstnanci a OCHTU má vytvořena pravidla pro bezpečné zacházení a uložení dokumentace s osobními údaji uživatelů, s nimiž jsou seznamováni již při sepisování smlouvy
- pracovníci, kteří mají přístup k osobním údajům, jsou vázáni mlčenlivostí. Pracovníci nejsou oprávněni sdělovat jakékoliv osobní údaje o uživatelích bez jejich souhlasu třetím osobám.
- po ukončení poskytování sociální služby je dokumentace uložena v uzamčené skříni v prostorách poskytovatele po dobu pěti let. Za archivaci je zodpovědná vedoucí osobní asistence. Přístup ke skladované dokumentaci má ředitel organizace, vedoucí osobní asistence nebo jimi pověřená osoba.
- po uplynutí doby skladování se dokumentace protokolárně skartuje.

## 5.2 Pravidla pro vedení dokumentace

**Při prvním kontaktu** se zájemcem o službu zjišťuje vedoucí osobní asistence:

- jméno a příjmení zájemce
- rodné číslo
- bydliště a telefon
- kontaktní osoba, u dětí údaje o jednom z rodičů, případně o zákonném zástupci

Tyto údaje jsou použity pouze k účelům identifikačním.

Údaje o uživatelích služeb jsou vedeny v písemné podobě - **Osobní karta uživatele**. Která obsahuje:

- smlouvu
- osobní plán uživatele
- souhlas se zpracováním osobních údajů (pokud není obsahem smlouvy)
- případně kopie o zbavení svéprávnosti
- případně protokol o předání klíčů

K vedení osobní karty včetně zpracování a evidence je pověřena vedoucí osobní asistence. Aktualizaci údajů provádí pracovník v přímé péči u uživatele ve spolupráci s vedoucí osobní asistence.

Každý uživatel je seznámen s Pravidly OCHTU, jsou mu vysvětlena s ohledem na jeho schopnosti. Uživatel, případně jeho zákonný zástupce, stvrzuje svým podpisem souhlas ke zpracování a vedení osobních údajů OCHTU po náležitém poučení.

Osobní karta je uložena v sídle OCHTU v uzamykatelné kartotéce. Informace o uživatelích osobní asistence jsou dále vedeny v počítačové databázi vedoucí osobní asistence v programu Wincarol pod ochranou hesla.

K osobním údajům uživatelů mají přístup – vedoucí osobní asistence a ostatní pracovníci, kteří uživateli poskytují služby.

Všichni pracovníci OCHTU jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se při práci pro OCHTU dozví.

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

### 5.3 Pravidla pro nahlížení a zacházení s dokumentací

K **nahlížení** do dokumentace je oprávněn:

- uživatel, u dětí zákonný zástupce
- osoba určená uživatelem písemně
- orgány k tomu zákonem zmocněné
- studenti vykonávající praxi v organizaci a osoba za ně zodpovědná se zachováním povinné mlčenlivosti, o čemž jsou spraveni
- vedoucí osobní asistence
- ředitel
- klíčový pracovník
- sociální pracovník

V případě nesouhlasu s nahlížením do dokumentace osob výše uvedených, uživatel tuto skutečnost písemně sdělí, tato informace je zanesena do dokumentace a je podle ní postupováno.

K **pořizování kopií nebo výpisů** z dokumentace uživatele je oprávněn:

- uživatel, u dětí zákonný zástupce
- osoba určená uživatelem písemně
- orgány k tomu zákonem zmocněné
- vedoucí osobní asistence
- ředitel
- klíčový pracovník
- sociální pracovník

V případě nesouhlasu s pořizováním kopií nebo výpisů z dokumentace osobami výše uvedenými, uživatel tuto skutečnost písemně sdělí, tato informace je zanesena do dokumentace a je podle ní postupováno.

Nahlížení, pořizování kopií nebo výpisů z dokumentace uživatele je možné pouze za přítomnosti zaměstnance OCHTU, který je oprávněn k nahlížení do dokumentace, a pod jeho dohledem. O nahlédnutí do dokumentace (vyjma nahlédnutí vedoucí osobní asistence a klíčovým a sociálním pracovníkem) a o pořizením výpisu či kopie se provede zápis do dokumentace spolu s označením osoby a data.

**Poskytování informací** o obsahu osobní karty je možné dvojí formou:

- ústní (osobní a telefonická)
- písemnou (i elektronicky)

Takto informace poskytuje jen vedoucí osobní asistence a poskytuje je jen osobám oprávněným k nahlížení do dokumentace. Při poskytování musí zajistit, aby se poskytovaná informace nedostala k neoprávněné osobě. Takto poskytované informace se musí týkat pouze poskytované a plánované služby. O takovém poskytnutí informací provede vedoucí poznámku do osobní karty spolu s datem, obsahem a označením osoby, které byla poskytována.

**Případy porušení nebo pochybení** v oblasti ochrany osobních údajů (obsahu osobní karty) uživatele řeší ředitel OCHTU.

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

Řešení je závislé na závažnosti a to dle příslušných právních norem, vždy musí být nahrazena vzniklá újma, či zabráněno jejímu vzniku a zmírnění dopadů:

Zejména se může jednat o:

1. ústní podání informací cizí osobě

Sankce: ústní či písemné pokárání ředitelem OCHTU

2. poskytnutí kopií nebo výpisů cizí osobě

Sankce: finanční postih

3. zcizení nebo úmyslné poškození dokumentace

Sankce: je pokládáno za závažné porušení pracovní kázně a vede k rozvázání pracovního poměru se zaměstnancem, případně finanční náhradě pro zaměstnavatele nebo uživatele.

## 5.4 Řešení situací při porušení práv, svobod a oprávněných zájmů uživatelů

Při porušení práv a svobod uživatelů služby je možné, aby uživatel nebo osoba blízká podali stížnost vedení OCHTU, Diecézní charitě Hradec Králové nebo jakémukoliv příslušnému orgánu či instituci.

Každý pracovník, který se o možném porušení práv a svobod uživatelů dozvěděl, je povinen toto být jen podezření neprodleně ohlásit vedoucí osobní asistence nebo řediteli OCHTU.

Pracovník, který práva nebo svobody uživatele porušil, bude pokárán a dále bude opětovně poučen o právech a svobodách zájemců o službu, případně bude nahrazen jiným pracovníkem. Při závažném porušení (krádež, podvod, atd.) bude dle závažnosti sjednán finanční postih nebo rozvázání pracovního poměru s pracovníkem, či jiná sankce.

Vzniklá situace je řešena s uživatelem omluvou pracovníka, případně ředitele OCHTU, finančním vyrovnáním (v případě materiální újmy) nebo jinou formou přijatelnou pro poškozeného.

Za monitorování dodržování práv a svobod uživatelů je zodpovědná vedoucí osobní asistence. Šetření provádí namátkově rozhovorem s uživatelem, případně s osobami žijícími ve společné domácnosti nebo dotazníkovým šetřením a to minimálně 1krát do roka. Bere v úvahu veškeré relevantní podněty. Vedoucí při takovém zjišťování bere v úvahu míru závislosti uživatele na službě, délku poskytování služby, denní rytmus uživatele a podmínky služby tím, že navodí atmosféru, ve které se nebude uživatel bát odpovídat, naznačí mu, že je možno vyměnit pracovníka, se kterým by uživatel nebyl spokojen, vysvětlí mu, že danou službu v regionu provádí i jiný poskytovatel, kterého je možné kontaktovat, že je možno k uživateli přivolat nějakou pro něho důvěryhodnou osobu, která by mu mohla pomoci s uplatněním jeho práv.

Řešení porušování práv a svobod uživatelů je v kompetenci ředitele OCHTU, v jeho kompetenci je i provádět namátkovou kontrolu, zda vedoucí osobní asistence dodržuje výše uvedené, či zda ona přímo neporušuje práva a svobody uživatelů.

Všechny případy porušení práv a svobod uživatelů jsou zaznamenány a archivovány v sešitě „Případy porušení práv a svobod uživatelů a střety zájmů“ a slouží ke zkvalitňování služby v budoucnu, při vytváření pravidel, plánů apod.

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

## 6. Střety zájmů

Upozornit na případné střety zájmů je povinností každého pracovníka, jakmile je zjistí. Za OCHTU je za komplexní mapování případných střetů zájmů odpovědná vedoucí osobní asistence. Šetření provádí namátkově hlavně pozorováním, dotazem, případně dotazníkem či anketou a to minimálně 1krát do roka. Bere při tom v úvahu veškeré relevantní podněty a vůbec vše, co by ke střetům zájmů mohlo narávat. Bere při zjišťování v úvahu míru závislosti konkrétního uživatele na službě, délku poskytování služby, denní rytmus uživatele a podmínky služby tím, že navodí atmosféru, ve které se nebude uživatel bát odpovídat, sdělovat své obavy a pocity, naznačí mu, že je možno vyměnit pracovníka, u kterého by byl střet zájmů, vysvětlí mu, že danou službu v regionu provádí i jiný poskytovatel, kterého je možné kontaktovat, že je možno k uživateli přivolat nějakou pro něho důvěryhodnou třetí osobu, která by mu mohla pomoci s uplatněním jeho práv.

Řešení situací vzniklých či potenciálních střetů zájmů je v kompetenci ředitele OCHTU, v jeho kompetenci je i provádět vhodným způsobem zjištění ohledně střetu zájmů, které by se mohlo týkat vedoucí osobní asistence. Ředitel řeší veškeré v této oblasti přijaté podněty od uživatelů a dalších osob, na jejich vyřízení použije přiměřeně ustanovení na vyřizování stížností.

Všechny zjištěné případy střetu zájmů jsou zaznamenány a archivovány v sešitě „Případy porušení práv a svobod uživatelů a střety zájmů“ a slouží ke zkvalitňování služeb v budoucnu, při vytváření pravidel, plánů apod.

### 6.1 Oblasti střetu zájmů

Na základě praktických zkušeností a znalostí byly definovány následující potenciální oblasti střetů zájmů:

*Oblast: Požadavky uživatele*  *Možnosti organizace, případně pracovníka*

Požadavky nebo očekávání uživatele nemusí být v souladu s možnostmi OCHTU, případně daného pracovníka. Uživatel žádá nezvyklé úkony nebo úkony sociální služby, které OCHTU neposkytuje.

Podobné případy by měli být eliminovány již při jednání se zájemcem o službu. Dochází k ujasnění požadavků zájemce, jeho cílů, a zda spadá do cílové skupiny OCHTU a příkladné vysvětlení, v čem spočívá daná služba. Možnosti organizace jsou dány počtem a složením pracovníků, cílovou skupinou a zaregistrovanými poskytovanými službami. Při neshodě příslušný pracovník odkáže zájemce, případně již uživatele na jinou organizaci poskytující dané služby.

V některých případech je možné upravit smlouvu s uživatelem, případně doplnit požadovaný úkon.

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

*Oblast: Zodpovědnost uživatele za vlastní zdraví* **X** *Profesionální přístup organizace k uživateli*

*Chování uživatele neodpovídá jeho např. léčebnému režimu, zdrav. omezení apod., ohrožuje své zdraví např. nedodržíváním diety, nedodržívání předepsaného pohybového režimu atd.*

Pracovník má možnost upozornit uživatele na nesprávné chování. V závažných případech informuje vedoucí osobní asistence a ta podá informaci ošetřujícímu lékaři.

O chování uživatele ve vztahu ke svému zdraví apod. daný pracovník případně vedoucí osobní asistence provede zápis do spisu uživatele s udáním data a jména pracovníka, který rozpor zjistil. Za případné zhoršení stavu v souvislosti s nedodržením daných doporučení nenese ani pracovník ani OCHTU odpovědnost.

*Oblast: Práva a svobody uživatele* **X** *Práva a svobody pracovníka*

Může dojít k omezování práv a svobod ze strany uživatele i pracovníka. Pokud uživatel zasahuje jakýmkoliv způsobem do práv a svobod pracovníka (porušování soukromí, telefonáty, fyzické ohrožování či obtěžování, krádež atd.) situaci OCHTU neprodleně řeší:

- řešení je v kompetenci ředitele OCHTU
- možnosti řešení jsou stupňovány dle závažnosti (domluva, písemná výtka, změna pracovníka poskytujícího péči, vypovězení smlouvy, v případech daných zákonem i trestní oznámení)
- o řešení situace provedou zápis do spisu uživatele s podpisem uživatele, příslušného pracovníka a ředitele OCHTU a záznam do sešitu „Případy porušení práv a svobod uživatelů a střety zájmů“

Případy nedodržívání práv a svobod uživatelů pracovníky jsou podrobněji uvedeny v kapitole 5

*Oblast: Právo na konzultaci či posudek nezávislého odborníka* **X** *Dobré jméno organizace*

Každý uživatel má právo přezkoumat správnost nebo oprávněnost poskytování služeb či jejich financování např. za pomoci konzultanta, znalce apod.

Uživatel úhrady za přijatou službu provádí na základě předloženého dokladu či faktury. OCHTU mu poskytne na požádání potřebné podklady i opakovaně a poskytne mu potřebná vysvětlení. Uživatel má povinnost seznámit OCHTU s výsledky šetření. Do uzavření šetření nelze zveřejňovat žádné informace nebo jen se souhlasem OCHTU.

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

## 7. Veřejný závazek pro osobní asistenci OCHTU

### 7.1 Základní informace

<b>Adresa:</b>	Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, Trutnov
<b>Statut. zástupce:</b>	JUDr. Ing. Jiří Špelda, ředitel
<b>Zodp. pracovník:</b>	Alena Šimková, vedoucí osobní asistence
<b>Telefon:</b>	499 817 366
<b>Mobil:</b>	733 755 828
<b>E-mail:</b>	oblastni.charita.trutnov@seznam.cz
<b>Webové stránky:</b>	<a href="http://www.trutnov.charita.cz">http://www.trutnov.charita.cz</a>
<b>Právní forma:</b>	evidovaná právnická osoba
<b>Registrace:</b>	nestátní zdravotnické zařízení oprávněné k poskytování sociálních služeb
<b>Zakladatel:</b>	Biskupství královéhradecké
<b>IČ:</b>	434 65 439
<b>Bankovní spojení:</b>	210 749 54 44/2700 UniCredit Bank a. s.

### 7.2 Poslání

Posláním je poskytování sociálních služeb, které umožní uživatelům setrvávat ve svém přirozeném prostředí i za nepříznivých sociálních situací a tak je podporovat v nezávislém životě při zachování přirozených sociálních vazeb.

### 7.3 Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou:

- dospělé osoby a děti s tělesným postižením
- dospělé osoby a děti se zdravotním postižením

### 7.4 Principy poskytovaných služeb

- diskrétnost (zachování důvěrných informací o uživateli – základní právo uživatele)
- důstojnost (oslovování uživatele titulem, jménem, příjmením a vykání, pracovníci nejsou oprávněni kritizovat a soudit způsob života uživatele)
- empatie (vcítění se do pocitů a situace uživatele)
- respekt (respektování a akceptování uživatele takového jaký je, jeho silné a slabé stránky)
- individuální přístup (služby jsou poskytovány podle individuálních potřeb a přání uživatelů)

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	ZAS vydání č. 4				

## 7.5 Typ služby

Sociální terénní služba

## 7.6 Financování

Poskytování služeb OCHTU je financováno více zdroji, zejména to jsou:

- uživatelé
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
- Královéhradecký kraj
- Město Trutnov
- nadace
- dary

## 7.7 Dlouhodobé cíle organizace (horizont tří let)

Cíle směřované na zájemce o službu:

- dosažení co možná největší samostatnosti a nezávislosti zájemce s pomocí našich služeb
- spokojenost zájemců s rozsahem a kvalitou poskytovaných služeb
- individuální plánování a přehodnocování péče
- citlivý přístup ke všem otázkám života zájemce
- respektování všech práv a svobod zájemců

Cíle pro organizaci

- poskytování kvalitních služeb
- rozšíření poskytovaných služeb
- dosažení stabilního postavení v síti registrovaných poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji
- profesionalizace všech pracovníků organizace (další vzdělávání)

## 7.8 Krátkodobé cíle (horizont jednoho roku)

Cíle směřované na zájemce o službu

- plnění osobních cílů s pomocí naší služby
- podpora spolupráce s rodinnými příslušníky
- podpora rodiny v péči o zájemce
- kvalitní hodnocení služby a využití všech výstupů hodnocení v praxi

Název předpisu:	ZAS	Vydání č.:	5	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		ZAS vydání č. 4			

#### Cíle pro organizaci

- zvýšení kvality poskytovaných služeb
- zvýšení odborného vzdělání pracovníků organizace
- plnění standardů kvality
- dopracování kvalitních metodik, vnitřních směrnic
- spokojenost uživatelů

## **7.9 Spolupráce s ostatními veřejnými službami**

Praktičtí a odborní lékaři v regionu  
Oblastní nemocnice Trutnov a.s  
Správní a sociální odbor MěÚ Trutnov  
Technický odbor MěÚ Trutnov  
Centrum zdravotně postižených  
Stacionář pro zdravotně oslabené a tělesně postižené  
Domov pro seniory Trutnov  
Městská knihovna Trutnov  
Česká pošta Trutnov  
Integrovaný záchranný systém  
Azylový dům Most k životu Trutnov  
Městské a obecní pečovatelské služby v regionu  
Základní a speciální školy v regionu  
Mateřské školy a speciální mateřské školy

## **7.10 Prezentace organizace a veřejného závazku**

informační letáky  
informační servis pro uživatele  
webové stránky  
vnitřní předpisy  
výroční zpráva  
městský tisk  
reklamní plocha (vývěska)

Další informace jsou uvedeny v pravidle Zveřejňování informací.