



Oblastní charita Trutnov

Dřevařská 332, 541 03 Trutnov

tel 499 817 366, e-mail: charita@tu.hk.caritas.cz, www.trutnov.charita.cz

Vnitřní pravidla pro poskytování osobní asistence oblastní charity Trutnov

Vnitřní pravidla poskytování služby osobní asistence (dále OA) vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění a ze standardů kvality OA. Vnitřní pravidla obsahují zásady pro poskytování osobní asistence a jsou závazná jak pro poskytovatele, tak pro uživatele.

I. Sociální služba

Charitní služba osobní asistence je sociální služba, poskytovaná terénní formou podle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Je registrována u Krajského úřadu Královéhradeckého kraje s identifikátorem služby č. 7459230.

Název a adresa poskytovatele: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, 541 03 Trutnov

Kontakty: tel 499 817 366, e-mail: charita@tu.hk.caritas.cz, www.trutnov.charita.cz

ředitel oblastní charity Trutnov: JUDr. Ing. Jiří Špelda, tel.: 777 736 070

vedoucí pečovatelské služby: Bc. Regina Sýkorová, tel.: 777 736 079

II. Poradenství

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace, které přispívají k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Zejména se jedná o poradenství týkající se sociálních dávek a příspěvků, kompenzačních pomůcek a návazných sociálních služeb. Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně.

Poradenství poskytuje vedoucí služby a sociální pracovnice v úředních hodinách nebo na základě předem domluvené schůzky. Poradenství se poskytuje telefonicky, v sídle Osobní asistence, případně dle domluvy v domácnosti uživatele.

III. Smlouva o poskytování sociálních služeb

Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá v písemné formě na předepsaném formuláři, ve dvou stejnopisech, oba s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení – obě strany stvrzují svým podpisem. Smlouvu za OCHTU smí uzavírat vedoucí osobní asistence, případně ředitel OCHTU. Současně je zájemce seznámen i s Pravidly OCHTU, která jsou mu k dispozici i v písemné formě. Svým podpisem ve smlouvě stvrzuje i souhlas se zpracováním osobních údajů dle příslušného zákona.

Smlouva obsahuje: označení smluvních stran, ujednání o druhu sociální služby, rozsah, místo a čas poskytování sociální služby, výši a způsob úhrady, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, doba platnosti smlouvy a závěrečná ustanovení.

IV. DOKUMENTACE

Poskytovatel vede dokumentaci (osobní složku) o uživatelích služby v tištěné a elektronické podobě. Osobní složku zakládá vedoucí služby nebo sociální pracovnice po uzavření Smlouvy o poskytování služby.

Osobní složka uživatele v tištěné podobě je uchovávána v uzamykatelné skříni v kanceláři vedoucí služby. V elektronické podobě je dokumentace o uživatelích vedena v počítači vedoucí služby a sociální pracovnice. Počítače jsou chráněny heslem a uloženy v kanceláři vedoucí služby. Pro vyúčtování je používán program WebCarol, který je chráněn heslem. Uživatel má právo nahlížet do své osobní složky. Jiným osobám je umožněn přístup k informacím uvedeným v osobní složce uživatele pouze se souhlasem uživatele.

V. Klíčový pracovník a individuální plánování

Každý uživatel osobní asistence má svého „klíčového pracovníka“, který převážně zabezpečuje a vykonává provedení sjednaných úkonů a spolupracuje společně s uživatelem a sociálním pracovníkem. S daným uživatelem spoluvytváří osobní cíle a individuální plán, vede záznamy o průběhu péče u uživatelů, podílí se na hodnocení služby.

Vyhodnocení plnění osobního cíle je průběžné a písemně se zaznamenává k aktualizaci údajů do osobního spisu uživatele. K vyhodnocování dochází minimálně 2x ročně nebo při dosažení stanovených cílů.

VI. Poskytování osobní asistence

Osobní asistence je poskytována každý den bez časového omezení v přirozeném sociálním prostředí v domácnosti uživatelů, školním zařízení, na místech volnočasových aktivit, aj.

Místem poskytování osobní asistence je ORP Trutnov (Trutnov a okolní obce).

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednáván s uživatelem individuálně, vždy s ohledem na aktuální potřeby a možnosti poskytovatele.

VII. Poskytované úkony – obsah služby

1. **Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

a) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Asistentka dodržuje základní hygienické návyky. Před podáváním jídla si ruce umyje mýdlem a osuší. Pokud to vyžaduje stav uživatele, dohlédne, že si uživatel ruce umyl a osušil, případně mu je umyje a osuší.

Pokud je potřeba, pomáhá asistentka uživateli při podávání jídla a pití. V případě, kdy uživatel používá zubní náhradu, asistentka dohlédne na její nasazení uživatelem, případně ji uživateli nasadí. Je-li třeba, asistentka kryje oděv uživatele před ušpiněním. Asistentka podporuje uživatele, aby úkony, které zvládá, dělal sám. Asistentka při podávání stravy na uživatele nespěchá a řídí se jeho tempem. V případě vychladnutí jídla během jeho podávání asistentka jídlo znovu ohřeje. Po jídle v případě potřeby asistentka umyje nádobí a následně ho uklidí na své místo.

Asistentka v co největší možné míře respektuje přání a zvyklosti uživatele ohledně podávání jídla a pití. Zejména se jedná o místo, kde se jídlo a pití podává, nádobí ze kterého se podává, denní dobu v jaké se podává apod.

b) *Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek*

Asistentka pomáhá uživateli při oblékání a svlékání s úkony, se kterými potřebuje pomoci, případně uživatele obléká a svléká. Nejprve svlékáme zdravou část těla a oblékáme postiženou část těla. Dbáme na výměnu znečištěného oblečení. Bereme ohledy na vkus uživatele a v co největší možné míře respektujeme jeho přání na zvolený oděv. Sledujeme, aby byl uživatel v tepelné pohodě, aby oděv netísnil, neškrtil a jinak neohrožoval zdravotní stav uživatele. Špinavé prádlo ukládáme na místo k tomu určené.

c) *Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru*

Asistentka pomáhá uživateli při pohybu. Bere přitom v úvahu jeho aktuální zdravotní stav. Asistentka dbá na bezpečí své i uživatele. Přichystá potřebné pomůcky (hůl, chodítka, vozík). Odklidí nezvyklé a nebezpečné bariéry (volné židle, zavazadla, malé koberečky).

d) *Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík*

Asistentka se domluví s uživatelem na postupu a spolupráci (přidržit se, sednout si, spustit dolní končetiny apod.). Upraví lůžko nebo vozík (odstranit hrazdičky, postranice, zabrzdění vozíku nebo lůžka a jejich následné vrácení do původní polohy, tak aby nedošlo ke zranění uživatele). Na vozíku či na lůžku upravíme polohu uživatele do žádané polohy. V případě potřeby využíváme kompenzačních pomůcek k tomu určených (zvedák), aby nedošlo ke zranění uživatele ani asistentky. Do uživatelova dosahu umístíme potřebné pomůcky (močovou lahev) a osobní věci (telefon apod.).

2. Pomoc při osobní hygieně

a) *Pomoc při úkonech osobní hygieny*

Asistent se nejdříve domluví s uživatelem na postupu při hygieně, na jeho zvyklostech a spolupráci.

Ranní hygiena

Pomůcky: ochranný oděv, rukavice, 2 žínky, umyvadlo, hygienické potřeby

Hygiena u mobilních uživatelů probíhá v koupelně, u imobilních uživatelů na lůžku. Asistentka dle potřeby pomáhá uživateli při smluvených úkonech. 1 žínkou umyjeme obličej a horní část těla, druhou žínkou spodní část těla, genitálie. Pokožku osušíme a v případě potřeby promažeme.

Péče o zuby/zubní náhradu

Pomůcky: rukavice, kartáček a pasta na zuby, kelímek, ústní voda, čisticí tablety na zubní náhradu

Péče o zuby u mobilních uživatelů probíhá v koupelně, u imobilních uživatelů na lůžku. Zuby čistíme kartáčkem a pastou, vypláchneme ústní dutinu ústní vodou, osušíme ústa. Zubní protézu čistíme kartáčkem a pastou, opláchneme ji čistou vodou a uchováujeme v uzavřené nádobě s příslušným roztokem.

Péče o nehty

Pomůcky: rukavice, nůžky, kleště, pilník

Při péči o nehty používáme pomůcky uživatele. U prstů horních končetin stříháme nehty dokulata.

U prstů dolních končetin stříháme nehty rovně. Dle přání uživatele asistent zajistí manikúru nebo pedikúru odborníkem. U uživatelů s diabetem péči o nehty neprovádíme.

Holení

Pomůcky: rukavice, žiletka, holicí strojek, přípravek na holení, přípravek po holení, umyvadlo, lavor, ručník

Při holení zohledňujeme přání uživatele a používáme jeho pomůcky pro holení. Připravíme vodu do lavoru/umyvadla. Kryjeme uživatelův oděv před namočením. Namočíme požadované místo vodou, nanese přípravek na holení a uživatele oholíme. Dbáme na bezpečí uživatele, aby nedošlo k jeho poranění. Holíme pouze žiletkou nebo holicím strojkem, břitvu nepoužíváme. U uživatelů s diabetem holení neprovádíme. Po oholení usušíme dané místo a nanese přípravek po holení.

Výměna inkontinenčních pomůcek a intimní hygiena

Pomůcky: rukavice, čistá inkontinenční pomůcka, ochranný krém

Asistentka dle potřeby pomůže uživateli se umýt, osušit a ošetřit ochranným krémem. Pokud je potřeba, tak asistentka pomůže s výměnou inkontinenční pomůcky. Následně pomůže s oblékáním.

Celková koupel, včetně mytí vlasů

Pomůcky: rukavice, osuška, 2 žínky, hygienické potřeby (mýdlo, šampon, atd.)

Asistent se domluví s uživatelem na postupu při hygieně, na jeho zvyklostech a spolupráci. U mobilních uživatelů provádíme koupel v koupelně, u imobilních uživatelů lze využít nafukovací vanu. Dle potřeby uživateli pomáháme se svlékáním. Špinavé prádlo ukládáme na místo tomu určené. 1 žínkou umyjeme obličej a horní část těla, druhou žínkou spodní část těla a genitálie. Osušíme tělo a promažeme krémem. Vlasy umýváme zvlášť, osušíme, učešeme, dle přání uživateli vlasy vysušíme fénem. Během provádění úkonu spolupracujeme s uživatelem, snažíme se vyhovět jeho potřebám a zvyklostem. Respektujeme jeho důstojnost a intimitu. Při oblékání začínáme od postižené části těla.

b) Pomoc při použití WC

Asistent pomůže uživateli při úkonech, při kterých je potřeba. Dle stupně pohyblivosti zvolí odpovídající způsob (vlastní toaleta, toaletní křeslo, podložní mísa). Asistent zajistí soukromí uživatele (zástěna, odejde do jiné místnosti, zavře dveře). Po vyprázdnění v případě potřeby pomůže asistent uživateli s hygienou.

3. Pomoc při zajištění stravy

a) Pomoc při přípravě jídla a pití

Asistent před přípravou jídla zjistí od uživatele, s kterými úkony potřebuje pomoci. Asistent dbá na dodržení hygienických návyků - umyje si před přípravou jídla ruce.

Asistent pomáhá uživateli s přípravou jídla a pití. V případě potřeby připraví větší množství tekutin na celý den. Chystáme jídlo dle přání uživatele. Jídlo a pití se připravuje ze surovin uživatele. Dbáme při přípravě jídla na zdravotní omezení klienta (alergie, bezlepková dieta apod.).

- Snídaně: Asistent pomůže uživateli při přípravě snídaně. K snídani společně připraví nápoj a jídlo dle přání uživatele. V případě potřeby jídlo nakrájí, nebo připraví jiným způsobem, který bude pro klienta vhodný.
- Oběd: Asistent pomůže uživateli s přípravou oběda. Domluví se, jaké jídlo budou připravovat a společně si připraví suroviny k přípravě oběda. Uživatel dle svých možností pomáhá asistentovi při vaření. Poté jídlo přichystají na talíř. Pokud je potřeba, tak asistent jídlo nakrájí. Oběd se podává na místě k tomu určeném,

v případě potřeby na servírovacím stolku na lůžku. Pokud uživateli odebírá již hotové obědy např. ze školní jídelny, tak mu asistent pomůže s vyzvednutím oběda.

- Večeře a svačina: stejný postup jako při snídani nebo obědě (studená nebo teplá varianta dle přání a zvyklostí uživatele)

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

a) Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí

Asistent se s uživatelem domluví, jak bude probíhat úklid, jaký bude rozsah úklidu a s kterými úkony bude potřebovat pomoci. Úklid probíhá v prostorách, ve kterých se uživatel běžně zdržuje. Úklid neprobíhá v prostorách uživatelem běžně nevyužívaných (př. sklep, půda, nevyužívané místnosti v bytě či domě).

Běžný úklid:

Asistent se podle možností snaží uživatele do úklidu zapojit. V rámci běžného úklidu zajistíme setření prachu z nábytku, vysátí a setření podlah, úklid sociálního zařízení (koupelna, WC), výměna lůžkovin. Používáme vlastní ochranný oděv (rukavice a další ochranné pomůcky). Uživatel poskytne potřebné pracovní pomůcky (kbelík, hadry, čisticí prostředky, vysavač atd.). Pracovní pomůcky udržujeme v čistotě, po skončení úklidu je uložíme na uživatelem určené místo.

Velký úklid:

Asistent s uživatelem po vzájemné domluvě vytvoří plán úklidu. Velký úklid provádíme maximálně 2x za rok. V rámci velkého úklidu zajistíme mytí oken, sundání a pověšení záclon, praní záclon, praní koberců, mytí lednice a mrazáku zevnitř. Používáme vlastní ochranný oděv (rukavice a další ochranné pomůcky). Uživatel poskytne potřebné pracovní pomůcky (kbelík, hadry, čisticí prostředky, vysavač atd.). Pracovní pomůcky udržujeme v čistotě, po skončení úklidu je uložíme na uživatelem určené místo.

Praní a věšení prádla:

Asistent před praním prádlo roztřídí, snaží se uživatele zapojit. Podle potřeby asistent prádlo vypere, případně jej pověsí. Uživatel poskytne potřebné pracovní pomůcky (prací prostředek, sušák na prádlo atd.).

Žehlení, spravování, ukládání prádla:

Asistent se snaží zapojit uživatele do jednotlivých úkonů dle jeho možností. Vyžehlené prádlo ukládá dle pokynů uživatele na místo k tomu určené. Asistent se s uživatelem domluví jak naložit s prádlem, které je potřeba opravit. Případně prádlo spraví. Uživatel poskytne potřebné pracovní pomůcky (žehlička, žehlicí prkno, šitíčko atd.)

b) Nákupy a běžné pochůzky

Nákupy:

Cílem je podpořit uživatele v dovednostech, jež jsou nutné při běžných nákupech tak, aby se naučil rozhodovat a jeho pocit zodpovědnosti byl posílen. Pokud je to možné, tak asistent nakoupí s uživatelem. Když to zdravotní stav uživatele nedovoluje, tak asistent nakoupí sám. Asistent nakoupí podle požadavku uživatele – dle nákupního seznamu, vezme si od uživatele peníze na nákup. Po návratu předloží asistent uživateli účtenku za nákup a vrátí mu zbylé peníze. V případě potřeby pomůžeme uživateli nákup uklidit na místo k tomu určené.

Pochůzkami se rozumí:

Osobní objednání na vyšetření, zajištění léků u lékaře, zajištění stravy, zajištění nejrůznějších oprav, zajištění řemeslníků apod. Asistent se s uživatelem domluví, co potřebuje zařídit. Asistent se snaží uživatele dle možností co nejvíce zapojit.

5. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

a) *Pomoc a podpora rodině v péči o dítě*

Osobní asistent s péčí o dítě pouze pomáhá. Rodiče musí pro dítě zůstat autoritou i v případě, že mají jakékoliv postižení. Asistent se vždy domluví, jak by měla osobní asistence probíhat – co bude úkolem asistenta a zda nenastaly nějaké změny. Od rodičů požaduje zpětnou vazbu. U větších dětí jde především o kontrolu, zda dítě plní úkoly, které mu rodiče zadaly – osobní asistent má roli zprostředkovatele.

b) *Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob*

Osobní asistent umožňuje uživateli, aby se mohl setkávat s dalšími lidmi. Osobní asistent je pouze pozorovatelem. V případě že tímto způsobem i on získá další známé a přátele nesmí zapomenout, že se akce děje kvůli uživateli.

c) *Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností*

Asistent se snaží uživateli zapojovat do veškerých aktivit, které s ním vykonává, vždy s ohledem na jeho možnosti a schopnosti, nejdůležitější je povzbuzování uživatele, komunikace a spolupráce s uživatelem. Pomoc zahrnuje zejména nácvik chůze, trénink paměti (například tematickými rozhovory), hraní her na rozvoj psychomotorických dovedností, trénink čtení, trénink psaní. Asistent se s uživatelem předem domluví na konkrétních činnostech, které chce uživatel vykonávat. Snaží se mu nabízet nové způsoby nácviku jednotlivých schopností a dovedností. Vždy však respektuje přání uživatele. Uživatel vykonává činnosti sám, v případě potřeby s dopomocí asistenta.

6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

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*

Doprovázení do školy, školského zařízení:

Asistence spočívá v doprovodu uživatele do a ze školy/školského zařízení. Asistent doprovodí uživatele na místo předem určené ve škole/školském zařízení. Na smluveném místě ho ve smluvený čas opět vyzvedne a doprovodí domů, případně na jiné předem domluvené místo.

Doprovázení do zaměstnání:

Asistence spočívá v doprovodu uživatele do a ze zaměstnání. Asistent doprovodí uživatele do zaměstnání. Na smluveném místě ho ve smluvený čas opět vyzvedne a doprovodí domů, případně na jiné předem domluvené místo.

Doprovázení k lékaři:

Asistent uživatele vyzvedne na smluveném místě. Na výslovné přání uživatele ho doprovází i do ordinace, jinak zůstává v čekárně. Po vyšetření asistent uživatele doprovodí domů, případně na jiné předem domluvené místo. Všechny informace získané ve zdravotnickém zařízení při doprovodu uživatele považujeme za osobní a vztahuje se na ně mlčenlivost.

Doprovázení na zájmové a volnočasové aktivity:

Asistence spočívá v doprovodu uživatele. Asistent doprovodí uživatele na předem smlouvané místo, kde se koná zájmová či volnočasová aktivita. Po skončení aktivity ho opět vyzvedne a doprovodí domů, případně na jiné předem domluvené místo.

Doprovázení na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby:

Asistent uživatele vyzvedne na smlouvaném místě. Na výslovné přání uživateli ho doprovází i do kanceláře dané instituce, jinak zůstává na chodbě, kde vyčkává příchodu uživatele. Poté uživatele doprovodí domů, případně na jiné předem domluvené místo. Všechny informace získané při doprovodu uživatele považujeme za osobní a důvěrné.

7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

a) Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Osobní asistent umožní svou pomocí, aby se uživatel mohl zúčastnit důležitých schůzek a jednání, aby byl včas a dobře informován a aby si zúčastněné osoby vzájemně dobře rozuměly. Napomáhá tomu, aby zúčastnění pochopili názory, postoje a vůli uživatele.

b) Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Tam, kde už je pro uživatele osobní účast příliš obtížná, vyřídí záležitost osobní asistent. Asistent se spolu s uživatelem přesně domluví na očekávání uživatele od vyřizování dané záležitosti. Uživatel informuje asistenta, kam má jít, co tam má žádat, co má odmítat či jak má jednat. Zároveň je nezbytné, aby měl asistent zpětnou vazbu na uživatele (aby se mohl případně telefonicky poradit s uživatelem jak pokračovat). Nejdůležitější je, aby osobní asistent pochopil podstatu záležitosti, kterou vyřizuje, aby ji vyřídil tak, jako by to udělal sám klient. O výsledku vyřizování domluvené záležitosti asistent uživatele neprodleně informuje. Asistent má neustále na paměti, že jedná ve jménu uživatele, nikoliv sám za sebe. Uplatňuje vůli uživatele.

VIII. Úhrada za služby

Výše úhrad za úkony osobní asistence je stanovena v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Celková výše úhrady se stanovuje na základě skutečně provedených úkonů dle aktuální výše úhrad a do 14 dnů od předložení vyúčtování. Vyúčtování provede vedoucí osobní asistence podle předložených výkazů provedených úkonů zapsanými asistentkami do 15. kalendářního dne následujícího měsíce. Uživatel zkontroluje vyúčtování a svým podpisem karty poskytovaných výkonů potvrdí správnost. Podepsané karty poskytovaných výkonů vrátí asistentce.

S účinností od 1. 3. 2023 pokud klient potřebuje péči v rozsahu převyšujícím 80 hodin měsíčně (tj. 81 hodin a více), bude úhrada za poskytnutou péči snížena. V případě, že klient čerpá služby osobní asistence Oblastní charity Trutnov souběžně s osobní asistencí jiného poskytovatele, a součet poskytnutých hodin převyší 80 hodin za měsíc, může klient čerpat slevu. Sleva bude poskytnutá pouze na základě doložení dokladu o počtu hodin čerpaných u jiného poskytovatele vždy do 8. kalendářního dne měsíce k rukám vedoucí služby. Pokud klient nedoloží doklad o počtu hodin od jiného poskytovatele a počet hodin nepřevyší 80 hodin za měsíc, bude účtována částka v plné výši.

Platba za provedené úkony se provádí v hotovosti nebo převodem na bankovní účet č. 2107495444/2700, variabilní číslo je číslo účtenky. U plateb bankovním převodem je uživateli vystavena faktura.

Platbu v hotovosti lze platit pověřené asistentce v domácnosti uživatele, nebo v kanceláři OCHTU oproti originálu příjmovému dokladu a podepsanou kopii tohoto dokladu odevzdá asistentka s hotovostí v pokladně OCHTU.

IX. Změny v požadavcích na poskytování služeb

Uživatel osobní asistence informuje asistentku nebo vedoucí osobní asistence o všech změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby včas. Změny je možné oznámit ústně, písemně, telefonicky, písemně na email: regina.sykorova@tu.hk.caritas.cz

Změnu termínu sjednané služby je nutno nahlásit minimálně jeden den předem, v nepředvídatelných situacích do 7:00 hodin téhož dne. Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas (např. doprovod), je nutné nahlásit požadavek nejlépe týden, minimálně 3 dny dopředu.

X. Vstup do domácnosti a svěření klíčů

Pracovníci osobní asistence nikdy nevstupují do bytu uživatele v jeho nepřítomnosti. Do domácnosti vstoupí po řádném zaklepaní nebo zazvonění – způsob vstupu do bytu je domluvený při jednání se zájemcem před podepsání smlouvy. Do domácnosti uživatele nejsou přiváděny ani nejsou dovnitř vpouštěny další osoby bez souhlasu uživatele.

Špatně pohyblivý uživatel má možnost svěřit klíče od svého bytu či domu pracovníkům osobní asistence za účelem usnadnění vstupu při zajištění péče. Klíče jsou zapůjčeny pracovníkům na základě podpisu „Protokolu o předání klíčů“. V případě ukončení osobní asistence, bude klíč vrácen uživateli nebo kontaktní osobě, na základě podpisu o vrácení klíčů v Protokolu o předání klíčů.

XI. Práva a povinnosti

1. Práva a povinnosti poskytovatele

- zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, o kterých se při své činnosti dozvědí
- odmítnout úkon, ke kterému nejsou pracovníci osobní asistence kompetentní
- odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (volně pobíhající zvířata jevící známky agresivity, vadné elektrospotřebiče, vadné zásuvky, slovní a fyzická agresivita uživatele apod.)
- změnit čas poskytnutí péče a provedení úkonu v případě nenadálé nebo havarijní situace
- důstojné zacházení vůči uživateli a jeho blízkým
- z provozních důvodů dochází ke střídání asistentek u uživatele
- osobní asistenci poskytovat uživateli (ne jeho rodinným příslušníkům, případně osobám žijícím v jeho domácnosti)

2. Práva a povinnosti uživatele

- právo na ochranu osobních údajů
- právo na soukromí
- právo na samostatné rozhodování
- právo podávat podněty, připomínky a stěžovat si
- právo na poskytování kvalitní služby
- právo na respekt k životním postojům, k náboženskému a politickému přesvědčení
- právo na akceptování individuálního způsobu života
- dodržovat ujednání obsažená ve smlouvě
- dodržovat tato stanovená Vnitřní pravidla pro poskytování osobní asistence
- respektovat základní lidská práva pracovníků
- poskytnout pracovníkům osobní asistence takové podmínky, které jim umožní bezproblémový výkon sjednaných úkonů

- spolupracovat při individuálním plánování a jeho hodnocení
- informovat poskytovatele o skutečnostech, které mají vliv na poskytování služby

XII. Nouzové a havarijní situace

Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události.

Při jakékoli mimořádné situaci, kdy jsou ohroženy životy, zdraví, majetek je třeba neprodleně přivolat odbornou pomoc. K tomuto účelu jsou vyčleněny bezplatné telefonní linky tísňového volání.

Pracovník nahlásí situaci rodinným příslušníkům uživatele a svým nadřízeným.

Úraz, zhoršený zdravotní stav

Při zjištění úrazu nebo náhlém zhoršení zdravotního stavu uživatele zaměstnanec právě poskytující úkony osobní asistence u daného uživatele, zajistí první pomoc a přivolá lékařskou službu, vyčká do jejího příjezdu, následuje informování vedoucí osobní asistence, která informuje ošetřujícího lékaře a rodinu uživatele.

Změna chování

Při náhlé změně chování uživatele zaměstnanec dbá na zachování svého a uživatelova bezpečí a zdraví, zhodnotí situaci a informuje vedoucí osobní asistence a ta ve spolupráci s ošetřujícím lékařem rozhodne o dalším postupu služby.

Úmrtí

Při prvním kontaktu s uživatelem, který nereaguje na oslovení nebo dotyk je nutné zjistit, zda je přítomna akce srdeční (pohmatem na krční tepně, poslechem na hrudníku) a zda je zachována dýchací činnost (pohled na zvedající se hrudník, poslechem na hrudníku). Pokud uživatel nejeví známky života, zaměstnanec kontaktuje ošetřujícího lékaře, vyčká v místě do jeho příjezdu a informuje vedoucí osobní asistence. Rodinu informuje ošetřující lékař.

Uživatel není na obvyklém místě

V případě, že uživatel se nenachází na obvyklém místě a taková situace není běžná, snaží se zaměstnanec dotazem u sousedů či rodiny zjistit informace o pobytu uživatele. Informuje vedoucí osobní asistence. Po zhodnocení situace je kontaktována rodina, (pokud tak již nebylo učiněno) případně nejbližší oddělení Policie ČR.

Agresivní chování

V případě agresivního chování uživatele nebo obtěžování uživatelem zaměstnanec dbá na svou bezpečnost, přestane poskytovat službu, případně opustí místo poskytované služby a kontaktuje ošetřujícího lékaře a vedoucí osobní asistence.

Napadení zvířetem

V případě napadení zvířetem dbá zaměstnanec na ochranu svého zdraví a bezpečnost uživatele a jeho okolí. Přestane poskytovat službu, kontaktuje v případě potřeby městskou policii, pokud to umožňuje jeho zdravotní stav, vyčká jejího příjezdu. Případná poranění si nechá ošetřit lékařem. Informuje vedoucí osobní asistence.

Požár, či jiné živelné události

V případě požáru či jiné živelné události zaměstnanec zajistí vše nutné k zajištění života a zdraví svého i ostatních osob. Zhodnotí závažnost situace a kontaktuje příslušné složky Integrovaného záchranného systému (Hasičský záchranný sbor, Policie ČR, Záchraná služba). Informuje vedoucí osobní asistence.

Dopravní nehoda

V případě dopravní nehody, pokud to zdravotní stav zaměstnance dovoluje, je třeba postupovat dle zákonných povinností: zajistit bezpečí své i ostatních účastníků dopravní nehody, poskytnout nezbytnou první pomoc zraněným. Po zhodnocení situace přivolá případně Záchranou službu nebo Hasičský záchranný sbor, vyčká do jejich příjezdu a podá jim potřebné informace. V případě opodstatněnosti (škoda přesahující daný limit, atd.) zaměstnanec přivolá Dopravní policii a vyčká do jejího příjezdu. Nehodu nahlásí řediteli OCHTU a vedoucí osobní asistence a ta zajistí další průběh poskytování služby.

Porucha na vozidle

V případě poruchy na vozidle zajistí zaměstnanec svoji bezpečnost a bezpečnost ostatních účastníků silničního provozu (odstavení vozidla mimo silniční provoz, označení nepojízdného vozidla výstražným trojúhelníkem), zaměstnanec používá povinnou výbavu tj. reflexní vestu. Poruchu nahlásí řediteli OCHTU a kontaktuje vedoucí osobní asistence, která zajistí s ohledem na vzniklou situaci náhradní vozidlo, opravu nebo případné odtažení poškozeného vozidla a další poskytování naplánovaných úkonů služby.

Zcizení, poškození majetku

V případě zcizení či poškození majetku svého nebo majetku uživatele zaměstnanec zhodnotí situaci, zajistí potřebné podklady pro případné jednání s pojišťovnou (fotografie poškozené věci, doklady o jejím pořízení atd.), dbá o zachování stop pro případné šetření Policie ČR, kterou, pokud to vyžaduje rozsah a okolnosti, informuje. Vyčká do jejího příjezdu a spolupracuje při případném vyšetřování. Podá informaci vedoucí osobní asistence a řediteli OCHTU.

Přechodný nedostatek zaměstnanců

V době krátkodobé nepřítomnosti jednoho ze zaměstnanců (návštěva lékaře, doprovod člena rodiny atd.) zajistí vedoucí pečovatelské služby rozdělení péče mezi stávající zaměstnance.

V případě přechodného nedostatku zaměstnanců (nemoc, dovolená, vzdělávací akce) vedoucí osobní asistence osloví zaměstnance pro výpomoc, případně nového zájemce o zaměstnání v OCHTU. Vedoucí osobní asistence může rozhodnout i o přechodném snížení objemu poskytované služby po dohodě s uživateli, jichž by se opatření týkalo.

XIII. Zpracování a ochrana osobních údajů

Poskytovatel shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní a citlivé údaje uživatele v souladu s příslušnými vnitrostátními právními předpisy upravující ochranu osobních údajů a v souladu s článkem 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů, známého pod označením „General Data Protection Regulation“, zkratka GDPR. Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje a citlivé údaje pouze v nezbytném rozsahu a v souladu se stanovenými účely v tomto rozsahu:

u zájemce o osobní asistence

- jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého a současného bydliště, osoba zastupující zájemce (jméno a příjmení, telefon), druh zastoupení, kontaktní osoba zájemce (jméno a příjmení, telefon), důvod zájmu o služby, požadované úkony

u uživatele osobní asistence

- jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého a současného bydliště, osoba zastupující žadatele (jméno a příjmení, telefon), druh zastoupení, rodinný stav, informace o přiznaném příspěvku na péči, kontaktní osoba zájemce (jméno a příjmení, telefon), požadované úkony, důvod zájmu o službu, podpis
- datum zahájení poskytování osobní asistence, sjednaný rozsah a průběh požadovaných úkonů, osobní cíle, data pro individuální plánování a údaje o poskytované péči

Kontaktní osoby

Uživatel uvádí kontaktní osoby při jednání se zájemcem o poskytování osobní asistence a následně ve Smlouvě o poskytování osobní asistence. Podpisem smlouvy dává těmto osobám souhlas s poskytováním informací o službě. Osobní asistence je oprávněna kontaktovat tyto osoby např. pokud uživatel neotvírá při sjednané návštěvě, popř. pokud je ohroženo uživatelské zdraví, je s nimi projednáván další postup, dále pokud je uživatel náhle hospitalizován apod. Poskytovatel je oprávněn s těmito osobami vyrovnat vzájemné pohledávky, např. při náhlé hospitalizaci, nebo dojde-li k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

XIV. Závěrečná ustanovení

Vnitřní pravidla pro poskytování osobní asistence jsou závazná pro všechny zaměstnance osobní asistence. Tato pravidla plně souvisí a jsou vázána na standardy kvality osobní asistence.

Poskytovatel má právo změnit Vnitřní pravidla pro poskytování osobní asistence, pokud v organizaci dojde ke změně podmínek. K této změně může dojít zejména při změně zákonem daných pravidel pro poskytování služeb a při změně provozních a kapacitních možností poskytovatele.

Podrobná pravidla jsou k dispozici v kanceláři osobní asistence a na stránkách www.trutnov.charita.cz v sekci osobní asistence.

Vypracovala:
vedoucí osobní asistence
Bc. Regina Sýkorová

Schválil:
ředitel OCH Trutnov
JUDr. Ing. Jiří Špelda

Aktualizováno 4.1.2023