

Vnitřní pravidla **pro poskytování osobní asistence**

Tato vnitřní pravidla upřesňují ustanovení Smlouvy o poskytování osobní asistence a jsou závazná jak pro poskytovatele, tak pro klienta.

I. Místo poskytování osobní asistence

Osobní asistence Oblastní charity Trutnov je **terénní službou**.

Osobní asistence je poskytována klientům v domácnostech a také mimo jejich domov (ve školním zařízení, na místech volnočasových aktivit, při doprovodu k lékaři apod.) na území města Trutnov a v obcích správního obvodu s rozšířenou působností Trutnov (ORP Trutnov).

II. Časový rozsah poskytování osobní asistence

Osobní asistence je poskytována u klientů každý den bez časového omezení.

Dobou poskytování jsou zpravidla 3 hodiny a více, v pravidelných časech každý týden.

III. Pravidla pro poskytování osobní asistence

- Osobní asistence je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost a nachází se v nepříznivé sociální situaci, která vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a tuto pomoc jim nemůže zajistit nikdo z rodinných příslušníků, osob blízkých a ani jiná veřejná či komerční služba.
- O změnu úkonů ve smlouvě může klient požádat osobní asistentku, vedoucí osobní asistence (tel. 777 736 079) nebo sociální pracovníci (tel. 733 755 828). Sociální pracovníce provede přehodnocení dosavadní péče a dohodne s klientem případnou změnu smlouvy.
- Klient se zavazuje spolupracovat s poskytovatelem na tvorbě individuálního plánu (dále „IP“), hodnocení průběhu poskytování služby a aktualizaci IP. Za tímto účelem klient umožní vstup do domácnosti pověřenému pracovníkovi, pokud se klient s pracovníkem nedomluví jinak.
- IP představuje konkrétní dohodu o řešení nepříznivé sociální situace klienta. Obsahuje zejména cíle stanovené klientem, hodnocení současného stavu klienta, vymezení schopností klienta a úkony (včetně jejich času a četnosti), které mu budou poskytovány. První IP je tvořeno na tzv. adaptační období (zpravidla 4-6 týdnů), poté dojde k jeho vyhodnocení a na jeho základě vypracován IP na následující období šesti měsíců (v případě klienta ve školním zařízení na období 1 školního roku). K vyhodnocování následujících IP dochází minimálně 2x ročně (u klienta ve školním zařízení 1x ve školním roce) nebo při změně aktuálních potřeb klienta.
- Každý klient osobní asistence má svého „klíčového pracovníka“ (osobní asistentku/asistenta), který koordinuje služby u klienta, všímá si jeho potřeb a spolupracuje při vytváření a přehodnocování individuálního plánu.

- Klient se zavazuje zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče, např. zajistit polohovací lůžko, zvedací zařízení, zajistit minimální prostor pro odložení věcí osobní asistentky v domácnosti, umožnit osobní asistentce využít WC a tekoucí vodu pro umytí rukou. Pokud je v domácnosti klienta zvíře (zejména pes), zavazuje se klient zajistit bezpečný vstup osobní asistentky do domácnosti a bezpečnost po celou dobu poskytování péče (tzn. zabezpečit psa či volně pobíhající domácí zvířata). Bez tohoto zabezpečení nemusí poskytovatel péči poskytovat, nebo ji může poskytovat v omezeném rozsahu tak, aby byla zajištěna bezpečnost osobních asistentek.
- Klient se zavazuje zajistit důstojné prostředí pro výkon péče. Jedná se například o odstranění případných překážek, znečištění, zvířecích exkrementů a nepříjemného zápachu (např. z tabákových výrobků) v prostorách, kde bude péče poskytována, aby bylo možné zajistit hygienické a bezpečné podmínky. Klient se zavazuje nekouřit v domácnosti po dobu poskytování péče.
- V případě, že je klient inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), může mu být služba zajišťována pouze v případě, že klient bude používat inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice.
- Klient se zavazuje chovat způsobem neohrožujícím práva zaměstnanců osobní asistence a zachovávat pravidla slušného chování. V případě problematického chování ze strany klienta (nebo jiného člena domácnosti, ve které je péče poskytována) k zaměstnanci (např. fyzické napadení, napadení domácím zvířetem, vulgarismy, slovní napadání, osočování, ponižování, úmyslné poškozování pověsti poskytovatele, agresivita, podnapilost, sexuální obtěžování), se pokusí pracovník situaci řešit vhodnou komunikací, která by vedla ke zklidnění klienta nebo jiného člena domácnosti, avšak při obavě z tohoto chování je pracovník oprávněn domácnost opustit, aniž by provedl dohodnutý úkon. Chování, popsaná v tomto bodě, jsou považována jako zvláště hrubé porušování smlouvy s možností okamžitého ukončení smlouvy bez výpovědní lhůty.
- Klient se zavazuje oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění (např. COVID-19, tuberkulóza, žloutenka, svrab...) u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována. Poskytovatel s klientem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum. Klient se zavazuje respektovat a podvolit se nastaveným opatřením ze strany poskytovatele – omezení péče, používání ochranných pomůcek, dezinfekce apod. Pokud klient přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění nenahlásí, může toto být považováno za porušení pravidel, které mohou vést k výpovědi ze smlouvy.
- Klient se zavazuje oznámit osobně, nebo prostřednictvím jiné osoby, poskytovateli neprodleně svou hospitalizaci, je-li toho schopen.
- Klient se zavazuje oznámit včas každou změnu, která by měla vliv na poskytování služeb. Změny je možné oznámit ústně nebo telefonicky osobní asistentce nebo vedoucí osobní asistence (tel. 777 736 079) nebo písemně na email: regina.sykorova@tu.hk.caritas.cz.
- Klient může předem domluvenou službu odmítnout, je však povinen to oznámit poskytovateli **co nejdříve, pokud je to možné alespoň 1 týden předem, v nepředvídatelných situacích do 7:00 hodin téhož dne**. Nezruší-li klient výše uvedeným způsobem dohodnutou službu, osobní asistentka k němu přijede do domácnosti zbytečně, bude služba naúčtována v plné výši.
- Jestliže klient požaduje zajištění doprovodu (např. k lékaři) v přesně stanovený den a čas a nejedná se o pravidelné doprovázení, zahrnuté v individuálním plánu, je nutné nahlásit požadavek minimálně 1 týden dopředu. Nepravidelný doprovod, jehož předpokládaná délka je delší, než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut.
- Pracovníci osobní asistence nevstupují do bytu klienta v jeho nepřítomnosti. Do domácnosti vstoupí po řádném zaklepání nebo zazvonění – způsob vstupu do bytu je domluvený při jednání se zájemcem před podepsáním smlouvy. Do domácnosti klienta nejsou přiváděny ani nejsou dovnitř vpouštěny další osoby bez souhlasu klienta.

- V případě potřeby má klient 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 služeb osobní asistence (ukončení smlouvy) bude klíč vrácen klientovi nebo kontaktní osobě na základě podpisu o vrácení klíčů v Protokolu o předání klíčů.
- V případě, že je prostor, ve kterém je klientovi poskytována péče, snímán kamerovým systémem či jinak monitorován, je klient povinný tuto skutečnost poskytovateli oznámit a informovat ho o všech zařízeních, místech a způsobu monitorování. Není přípustné pořízený záznam zveřejňovat (zveřejnění záznamu např. na internetu by bylo porušením práv pracovníka).
- Za účelem kontroly, hodnocení způsobu poskytování a zvyšování kvality poskytované služby je klientovi 1x ročně předán „Dotazník spokojenosti klientů“. Dotazník je anonymní, jeho vyplnění je dobrovolné a klient má na poskytnutí zpětné vazby dostatečný časový prostor. Výsledky z dotazníků slouží ke zjištění, jak jsou klienti spokojeni s poskytovanými službami a také co je potřeba zlepšit, případně změnit.
- Přání rodiny (kontaktní osoby) na zamykání klienta nelze vyhovět. Zamykání klienta s odůvodněním, že by klient mohl odejít, nevrátit se zpět a cestou si přivodit zranění, patří mezi nepřípustné zásahy do práv a svobod klienta a vede k omezení pohybu osoby. Zamknout klienta lze pouze při přímém ohrožení na zdraví a životě, pouze na nezbytně nutnou dobu, a za předpokladu splnění podmínek § 89 zákona o sociálních službách, který popisuje opatření omezující pohyb osob. Toto opatření lze použít pouze v případě, že:
 - a) selhaly ostatní předchozí možnosti, prokazatelně dochází k přímému ohrožení zdraví a života klienta
 - b) opatření je použito jen na nezbytně nutnou dobu
 - c) pracovník ze situace vyhotoví záznam a podle § 85 odst. 5 téhož zákona oznámí použití opatření omezujících pohyb osob příslušnému krajskému úřadu
 Pravidelné zamykání klienta, nikoliv „na nezbytně nutnou dobu“, a tudíž v plném rozsahu, je nepřípustné. Hrozí-li klientovi reálná újma na zdraví a životě (nikoliv pouze hypotetická), musí rodina hledat jiná řešení (např. úprava bytu, která klientovi zabrání v obávaném odchodu z bytu, nebo zamykání musí zajistit sami nebo případně zvážit, zda pobyt v domácím prostředí je pro klienta stále ještě bezpečný).
- **Další pravidla vázaná ke konkrétním úkonům osobní asistence jsou v následujícím bodě IV.**

IV. Poskytované úkony a činnosti

Základní sociální 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 také pečujícím osobám. Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně.

Poradenství poskytuje vedoucí služby a sociální pracovnice telefonicky, e-mailem nebo osobně (osobní schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na těchto tel. číslech: vedoucí služby tel. 777 736 079, sociální pracovnice tel. 733 755 828).

Základní úkony a činnosti při poskytování osobní asistence:

1. **pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:**
 - a) pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- příprava stravy, nakrájení na sousta, mletí, mixování, namazání pečiva, uvaření nebo ohřátí nápoje, podání nápoje k ústům, možno použít brčko nebo tzv. pítka (hrneček se sacími otvory), případně přihrátí jídla na sporáku nebo v mikrovlnné troubě
 - osobní asistentka v co největší možné míře respektuje přání a zvyklosti klienta ohledně podávání jídla a pití, zejména se jedná o místo, kde se jídlo a pití podává, nádobí ze kterého se podává apod., při podávání jídla respektuje tempo klienta.
 - po jídle v případě potřeby osobní asistentka umyje nádobí a následně ho uklidí na určené místo
- b) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- přichystání oblečení, pomoc při oblékání a svlékání, zapínání a rozepínání zipů, knoflíčků, šněrování, obouvání, vyzouvání a zavazování obuvi, navlékání kompresních punčoch, nasazování a upevňování protéz, ortéz, kýlních pásů apod.
 - nejsme oprávněni provádět bandáže nohou
 - osobní asistentka dbá na výměnu znečištěného oblečení, bere ohledy na vkus klienta a v co největší možné míře respektuje jeho přání na zvolený oděv, sleduje, aby byl klient v tepelné pohodě, aby oděv netísnil, neškrtil a jinak neohrožoval zdravotní stav klienta, špinavé prádlo uloží na místo k tomu určené.
- c) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
- osobní asistentka pomáhá klientovi při pohybu po bytě, po domě nebo venkovním prostoru, bere přitom v úvahu jeho aktuální zdravotní stav, dbá na bezpečí své i klienta, přichystá a pomáhá při používání pomůcek (francouzské hole, chodítka, invalidní vozík), vytváří podmínky bez bariér (odklidí volné židle, zavazadla, malé koberečky, otvírá a zavírá dveře apod.)
- d) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- u provádění úkonu je nutné přihlídnout k pohybovým schopnostem klienta s ohledem na jeho bezpečný přesun
 - příprava lůžka a vozíku k přesunu klienta (zabrzdnění vozíku nebo lůžka, odstranění hrazdičky, postranic a jejich následné vrácení do původní polohy tak, aby nedošlo ke zranění klienta), pomoc při zvedání, přesunu a upravení polohy klienta
 - klient se zavazuje zajistit podmínky pro bezpečné provedení úkonu (polohovací postel, postel musí být přístupná ze tří stran, hrazdička na posteli, zvedací zařízení, pravidelná kontrola a servis všech používaných zařízení a pomůcek), pokud nebudou podmínky zajištěny a přesun klienta by ohrožoval bezpečnost klienta a osobní asistentky, nebude tento úkon proveden nebo bude poskytnut v omezeném rozsahu

2. **pomoc při osobní hygieně:**

- a) pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při mytí (jednou žínkou omytí obličej a horní části těla, druhou žínkou omytí spodní části těla a genitálií), koupání, sprchování, osušení, péče o pokožku (ošetření krémem), výměna inkontinenčních pomůcek, péče o zuby/zubní náhradu (pomoc při čištění zubů či protézy, pomoc při nasazení protézy), péče o vlasy a nehty
 - osobní asistentka se nejdříve domluví s klientem na postupu při hygieně, na jeho zvyklostech a spolupráci, při provádění úkonu respektuje klientovu intimitu
 - u mobilních klientů je hygiena prováděna v koupelně
 - u imobilních klientů probíhá hygiena na lůžku, pro poskytnutí úkonu musí být u klienta zajištěno polohovací lůžko, pokud nebudou podmínky zajištěny, nebude tento úkon proveden nebo bude poskytnut v omezeném rozsahu
 - úkon provádí osobní asistentka v jednorázových ochranných rukavicích (rukavice zajišťuje poskytovatel)

- klient se zavazuje respektovat (v případě potřeby) používání některých hygienických a ošetřovatelských prostředků osobní asistentkou, a to: pěna sloužící na hygienu intimních míst, prostředek na prevenci opruzenin, rukavice
- hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně je povinen zajistit klient na své náklady, případně se klient domluví s osobní asistentkou, že potřebné prostředky zakoupí a klient částku za prostředky uhradí (v rámci úkonu „nákupy“)
- pokud se provádí výměna inkontinenčních pomůcek, klient poskytne sáček či pytel na odkládání použitých pomůcek

celková koupel

- napuštění vany, poskytnutí podpory klientovi při vstupu do vany nebo sprchového koutu, pomoc při mytí (jednou žínkou omytí obličeje a horní části těla, druhou žínkou omytí spodní části těla a genitálií), opláchnutí, osušení klienta, ošetření pokožky, vypuštění vany, úklid koupelny do stavu před zahájením úkonu, klient se zavazuje zajistit podmínky pro bezpečné provedení úkonu (protiskluzové podložky, sedačky do sprchy nebo na vanu), pokud nebudou podmínky zajištěny a provedení úkonu by ohrožovalo bezpečnost klienta a osobní asistentky, nebude tento úkon proveden nebo bude poskytnut v omezeném rozsahu

péče o vlasy

- mytí vlasů u mobilních klientů se provádí v koupelně, podle potřeby klientovi pomáháme, u imobilních klientů probíhá mytí vlasů na lůžku
- vlasy osušíme, učešeme, v případě přání klienta vlasy vysušíme fénem
- neprovádíme stříhání vlasů

péče o nehty

- čištění, ostříhání a zapilování nehtů na rukou
- k úkonu se používají nástroje klienta, nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu
- neprovádíme úpravy nehtů na nohou
- u klientů, kteří užívají léky na ředění krve a klientů s diabetem neprovádíme žádné úpravy nehtů
- úkony, které neprovádíme, provádí odborný pracovník na manikúru či pedikúru – osobní asistentka může předat telefonní kontakt

b) pomoc při použití WC

- zajištění doprovodu, podle stupně pohyblivosti klienta pomoc při použití WC, toaletního křesla, podložní mísy, močové lahve, vypouštění močového sáčku permanentního katétru, pomoc při výměně inkontinenčních pomůcek, vyčištění a uklizení použitých pomůcek
- osobní asistentka dbá na zajištění soukromí klienta (odejde do jiné místnosti, zavře dveře)
- úkon provádí osobní asistentka v jednorázových ochranných rukavicích (rukavice zajišťuje poskytovatel)
- pokud se provádí výměna inkontinenčních pomůcek, klient poskytne sáček či pytel na odkládání použitých pomůcek

3. pomoc při zajištění stravy:

a) pomoc při přípravě jídla a pití

- osobní asistentka pomůže klientovi s přípravou jídla (snídaně, oběd, večeře, svačiny)
- suroviny na přípravu jídla a pití je povinen zajistit klient na vlastní náklady nebo je zajistí osobní asistentka v rámci úkonu „nákup“, pokud klient odebírá již hotové obědy, např. ze školní jídelny, tak mu asistentka pomůže s vyzvednutím oběda
- rozdělávání jídlonosiče, naservírování jídla na talíř, nakrájení, ohřátí, připravení příboru, uvaření nápoje, podání jídla na stůl nebo k lůžku

- pokud má klient připravené léky v dávkovači (sám, rodinou, zdravotní sestrou), může osobní asistentka po podání stravy připomenout jejich užití (osobní asistentky nejsou oprávněny podávat léky)
- osobní asistentka umyje (dle dohody s klientem) nádobí a sklidí stůl

4. **pomoc při zajištění chodu domácnosti:**

a) **pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí**

běžný úklid

- osobní asistentka se podle možností snaží klienta do úklidu zapojit
- úklid se týká pouze místností, které klient skutečně obývá, tzn. osobní asistentka neuklízí celý dům, pokud klient evidentně bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím
- v rámci běžného úklidu můžeme zajistit zametání, luxování, vytírání podlahy, stírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky kuchyňské linky, umytí dřezu, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, výměnu lůžkovin, zalévání květin, ukládání nakoupených potravin, úklid společných prostor, který je běžně prováděn formou střídání nájemníků
- mycí a úklidové prostředky klient zajistí na vlastní náklady, v případě domluvy s klientem tyto úklidové prostředky zakoupí osobní asistentka a klient částku za prostředky uhradí v rámci úkonu „nákup“
- pracovníci nejsou oprávněni provádět jakékoliv zásahy do spotřebičů a jejich opravy, jsou povinni upozornit klienta nebo rodinného příslušníka a své spolupracovníky na závady, které zjistí

velký úklid

- velký úklid je možné u klienta zajistit maximálně 2x za rok, tento úkon však poskytujeme pouze v případě, že jej není možné zajistit rodinou či komerční firmou a za předpokladu, že má osobní asistence volnou kapacitu
- tento úkon je možný pouze při pravidelném čerpání dalších základních činností
- mytí lednice a mrazáku zevnitř, mytí nábytku, dveří, oken (při úkonu musí být zajištěna bezpečnost pracovníků, osobní asistentka nesmí použít schůdky, židle apod.)
- úklid se týká pouze místností, které klient skutečně obývá, tzn. že osobní asistentka neuklízí celý dům, pokud klient evidentně bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím
- mycí a úklidové prostředky klient zajistí na vlastní náklady, v případě domluvy s klientem tyto úklidové prostředky zakoupí osobní asistentka a klient částku za prostředky uhradí v rámci úkonu „nákup“
- poskytovatel osobně neprovádí úklid po malování, sezonní úklidy, mytí stropních svítidel, čištění koberců, radiátorů, stěhování nábytku nebo úklid zanedbaných bytů, poskytovatel nabídne klientovi kontakty na komerční služby

praní, věšení, žehlení, spravování a ukládání prádla:

- osobní asistentka se snaží zapojit klienta do jednotlivých úkonů dle jeho možností
- roztrídění prádla podle jeho druhu, vložení do pračky, vyprání, pověšení a sběr suchého prádla, žehlení, skládání a uložení prádla do skříně, vyžehlené prádlo ukládá dle pokynů klienta na místo k tomu určené
- úkon se provádí v domácnosti klienta
- přípravky a prostředky (prací prášek, aviváž, škrob, sušák, kolíčky, žehlička, apod.) zajišťuje klient na vlastní náklady
- drobné úpravy a opravy vypraného prádla – přišití knoflíků, poutek, zašití rozpáraného švu, oprava gumy v oděvu, jsou možné pouze v případě, že to umožňují provozní podmínky, jinak osobní asistentka zajistí klientovi tuto službu u jiné organizace, firmy nebo předá kontakty

b) nákupy a běžné pochůzky

nákupy

- cílem je podpořit klienta v dovednostech, jež jsou nutné při běžných nákupech tak, aby se naučil rozhodovat a jeho pocit zodpovědnosti byl posílen
- běžným nákupem je myšlen pravidelný nákup
- cílem je zabezpečit klientovi dostatečné množství potravin či jiných věcí pro vlastní potřebu (nákup, jehož položky nepřesáhnou 10 kg a všechny nakoupené položky se vejdou do jedné nákupní tašky 40x45cm)
- pokud je to možné, osobní asistentka nakoupí s klientem
- pokud to zdravotní stav klienta nedovoluje, osobní asistentka nakoupí sama
- klient připraví seznam nákupu, případně osobní asistentka pomůže klientovi seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb, požadavky na nákup je klient povinen předat minimálně 1 den předem, v případě pondělního nákupu musí klient předat požadavky nejpozději v pátek
- nákupy neprovádíme o víkendu a ve svátek
- nákupy jsou pořizovány v obchodě, který je nejbližší místu bydliště klienta nebo na trase dle denního harmonogramu služeb, aby nedocházelo k časovým a ekonomickým ztrátám
- osobní asistentka nakupuje zboží pouze za finanční hotovost klienta, poskytovatel není oprávněn využívat k nákupům platební karty klienta
- o nákupech a jejich vyúčtování vede osobní asistentka záznamy (v notýsku), správnost vyúčtování a to, že nákup byl dodán v pořádku, odsouhlasí klient i osobní asistentka svým podpisem v notýsku, na pozdější reklamace není brán zřetel
- v případě potřeby osobní asistentka pomůže klientovi nákup uklidit na místo k tomu určené

pochůzky

- pochůzkami se rozumí zajištění běžných záležitostí, jako je vyzvednutí receptu a léků v lékárně, donáška léků do domácnosti klienta, placení složenek na poště apod., jedná se převážně o činnosti, u kterých nemusí být klient osobně přítomen
- osobní asistentka nesmí provádět výběr hotovosti z bankomatu bez osobní přítomnosti klienta

5. **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

a) pomoc a podpora rodině v péči o dítě

- osobní asistentka s péčí o dítě pouze pomáhá, nepřebírá kompetence rodičů, kompetence rodičů se snaží posilovat a podporovat
- osobní asistentka pomáhá při nácviku a upevňování dovedností dítěte s cílem maximálního možného využití a rozvoje jeho schopností v oblasti kognitivní (poznávací), motorické a sociální, upevňování a nácvik dovedností rodičů, které napomáhají přiměřenému vývoji dítěte a soudržnosti rodiny

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

- osobní asistentka umožňuje klientovi, aby se mohl začlenit do běžného života společnosti, například setkáváním s dalšími lidmi
- osobní asistentka se snaží o udržování, prohlubování či narovnání vztahů mezi rodiči a dětmi, sourozenci a dalšími rodinnými příslušníky, pomáhá při vzájemné komunikaci

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

- osobní asistentka se snaží klienta zapojovat do veškerých aktivit, které s ním vykonává, vždy s ohledem na jeho možnosti a schopnosti, nejdůležitější je povzbuzování klienta, komunikace a spolupráce s klientem

- pomoc zahrnuje zejména nácvik chůze, procvičování jemné motoriky, trénování paměti (hry, kvízy, křížovky), udržení a rozvoj dovedností v oblasti čtení, psaní, počítání, posilování schopnosti porozumět textu, podpora komunikace (například tematickými rozhovory), poskytnutí společnosti klientovi, podpora při orientaci klienta v čase, místě a osobami
- osobní asistentka se s klientem předem domluví na konkrétních činnostech, které chce uživatel vykonávat, snaží se mu nabízet nové způsoby nácviku jednotlivých schopností a dovedností, vždy však respektuje jeho přání
- klient vykonává činnosti sám, v případě potřeby s dopomocí asistentky

6. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- 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
 - kontakt se společenským prostředím je poskytován pomocí doprovázení klienta osobní asistentkou a znamená doprovod pěšky, sanitním vozem či autobusem
 - pokud se nejedná o pravidelné doprovázení, zahrnuté v individuálním plánu klienta, je třeba o tento úkon požádat poskytovatele minimálně 1 týden dopředu
 - pokud by doprovod byl předpokládán na delší dobu, než je možné z hlediska naplánovaných harmonogramů uskutečnit, může být z kapacitních důvodů odmítnut, v takovém případě je nabídnut náhradní termín a čas provedení úkonu
doprovázení do školy, školského zařízení
 - osobní asistence spočívá v doprovodu klienta do a ze školy/školského zařízení, osobní asistentka doprovodí klienta 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
 - osobní asistence spočívá v doprovodu klienta do a ze zaměstnání, osobní asistentka doprovodí klienta do zaměstnání, na smluveném místě ho ve smluvený čas opět vyzvedne a doprovodí domů, případně na jiné předem domluvené místo
doprovázení k lékaři:
 - osobní asistentka klienta vyzvedne na smluveném místě, na výslovné přání klienta ho doprovází i do ordinace, jinak zůstává v čekárně, po vyšetření asistentka klienta doprovodí domů, případně na jiné předem domluvené místo
 - všechny informace získané ve zdravotnickém zařízení při doprovodu klienta považujeme za osobní a vztahuje se na ně mlčenlivost
doprovázení na zájmové a volnočasové aktivity
 - osobní asistentka doprovodí klienta na předem smluvené 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
 - osobní asistentka klienta vyzvedne na smluveném místě, na jeho výslovné přání ho doprovází i do kanceláře dané instituce, jinak zůstává na chodbě, kde vyčkává příchodu klienta, poté klienta doprovodí domů, případně na jiné předem domluvené místo
 - institucemi poskytujícími veřejné služby se rozumí např. obchod, pošta, lékárna, kadeřnictví, restaurace, hřbitov, kostel apod.
 - všechny informace získané při doprovodu klienta považujeme za osobní a důvěrné

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

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
 - úkon znamená pomoc klientům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, poskytnout dostatečnou podporu, posílit jejich schopnost uplatňovat svá práva a hájit své zájmy

- tato pomoc je zaměřena na podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony
- tento úkon může být poskytován jednak při osobním styku s klientem, ale i distančně, tedy telefonicky nebo elektronicky
- nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství
- všechny získané informace považujeme za osobní a důvěrné

b) pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- jedná se o pomoc klientům při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkony
- úkon zahrnuje např. poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (např. lékař, kadeřnice, pedikérka, opravář apod.), objednávky léků a dalšího zboží

8. **pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:**

dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

- cílem této činnosti je dohlédnout na to, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí v době, kdy není možná přítomnost pečující osoby, nebo jako pomoc rodině v péči o blízkého
- poskytnutí společnosti klientovi na dobu, kdy je mimo domov osoba, která jinak o klienta pečuje
- v rámci úkonu může být proveden dohled nad příjmem léků, tzn., že osobní asistentka se osobně ujistí, zda si klient vzal svou dávku léků (případně mu připomene užití léků), které blízká osoba nebo zdravotník předem připravili do dávkovače. (Osobní asistentka nemá oprávnění léky dávkovat ani podávat.)

V rámci osobní asistence nejsme oprávněni poskytovat zdravotní úkony (dávkovat a podávat léky, aplikovat inzulin, provádět rehabilitační cvičení apod.). Poskytujeme pouze dohled nad podáním léků.

V. Úhrada za služby a nárok na službu bez úhrady

Úhrady za poskytnuté úkony osobní asistence se řídí aktuálně platným ceníkem. Výše úhrad je v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Služba je hrazena klientem. Klienti jsou s cenami seznámeni před uzavřením smlouvy a vždy minimálně 1 měsíc před datem, kdy vstupuje v platnost nová změna ceníku. Ceníky jsou klientům předávány vždy v písemné podobě a aktuální ceník je také vystaven na webových stránkách Oblastní charity Trutnov: www.trutnov.charita.cz/nase-sluzby/osobni-asistence.

Celková výše úhrady se stanovuje na základě skutečně provedených úkonů dle aktuální výše úhrad.

Úkony se zapisují v minutách.

V situaci, kdy je potřeba např. pomoc s osobní hygienou u klienta, jehož stav vyžaduje pro vykonání činností přítomnost 2 osobních asistentek, úkon se účtuje za čas a práci pouze jedné asistentky.

Vyúčtování provádí vedoucí osobní asistence nebo sociální pracovnice do 15. kalendářního dne následujícího měsíce na základě výkazů provedených úkonů. Výkaz provedených úkonů (tj.

„Kartu poskytovaných výkonů“) osobní asistentka předloží klientovi, který kartu zkontroluje a svým podpisem potvrdí správnost, podepsanou kartu vrátí asistence. (Podepsané karty poskytovaných výkonů jsou uchovávány v kanceláři osobní asistence a následně archivovány po zákonem stanovenou dobu.)

Platba za provedené úkony se provádí v hotovosti nebo převodem na bankovní účet č. 2107495444/2700, variabilní číslo je číslo účtenky.

Platbu v hotovosti lze platit pověřenému pracovníkovi v domácnosti klienta nebo v kanceláři osobní asistence na adrese Dřevařská 332, 541 03 Trutnov na základě vystavené účtenky. Jednu kopii tohoto dokladu obdrží klient, druhou kopii klient podepíše a pověřený pracovník jej spolu s hotovostí odevzdá v pokladně Oblastní charity Trutnov.

VI. Ochrana práv klientů, práva a povinnosti

Ochrana práv klientů

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

Ke každému klientovi se přistupuje s respektem. Každý klient má možnost projevit svou vůli, jak při tvorbě či přehodnocování individuálního plánu, tak při samotném poskytování sociální služby. Projevy vůle se zjišťují z rozhovorů s klientem a pozorováním. U nekomunikujících osob jsou sledovány motorické a mimické projevy a projevy emocí. Osobní asistentky se v průběhu poskytování služby klienta opakovaně doptávají či jiným vhodným způsobem zjišťují, zda je konkrétní činnost prováděna dle přání klienta.

Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto klienty zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

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 klienta nebo jiného člena domácnosti, ve které je péče poskytována apod.)
- změnit čas poskytnutí péče a provedení úkonu v případě nenadálé nebo havarijní situace
- důstojné zacházení vůči klientovi a jeho blízkým
- z provozních důvodů dochází ke střídání osobních asistentek u klienta
- osobní asistenci poskytovat klientovi (ne jeho rodinným příslušníkům, případně osobám žijícím v jeho domácnosti)
- dodržovat tato stanovená Vnitřní pravidla pro poskytování osobní asistence

2. Práva a povinnosti klienta

- 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
- 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

Zpracování a ochrana osobních údajů

Poskytovatel shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní údaje klienta 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 pouze v nezbytném rozsahu a v souladu se stanovenými účely v tomto rozsahu:

u zájemce o osobní asistenci

- jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, osoba zastupující zájemce (jméno a příjmení, druh zastoupení, kontakt tj. telefonní číslo, popř. e-mail), kontaktní osoba zájemce (jméno a příjmení, vztah k zájemci, kontakt tj. telefonní číslo, popř. e-mail), důvod zájmu o služby, požadované úkony

u klienta osobní asistence

- jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, rodinný stav, informace o přiznaném příspěvku na péči, osoba zastupující klienta (jméno a příjmení, druh zastoupení, kontakt tj. telefonní číslo, popř. e-mail), kontaktní osoba klienta (jméno a příjmení, vztah ke klientovi, kontakt tj. telefonní číslo, popř. e-mail), datum zahájení poskytování osobní asistence, sjednaný rozsah a průběh požadovaných úkonů, osobní cíle, data pro individuální plánování a údaje o poskytované péči

Kontaktní osoby klienta jsou při poskytování terénních služeb sociální péče velmi důležitým subjektem. Jsou to osoby, které jsou v pravidelném kontaktu s klientem a mají povědomí o jeho pohybu. Kontaktní osoby určuje klient již při jednání se zájemcem o poskytování osobní asistence (osobní údaje kontaktních osob jsou uvedeny v osobní složce klienta v písemné i elektronické podobě).

- Kontaktní osoby jsou poskytovatelem kontaktovány, pokud klient neotvírá při sjednané návštěvě pracovníka s dotazem, zda nemají o klientovi povědomí a je případně dojednáno další postup řešení situace.
- Kontaktní osoby jsou informovány o změnách, pokud to zdravotní nebo sociální situace klienta vyžaduje, poskytovatel s kontaktní osobou projednává další postup.
- V případě vzájemné dohody s klientem jsou kontaktní osoby oprávněny přebírat dokumenty související s vyúčtováním odebraných služeb za účelem bezhotovostní platby a jsou oprávněny od poskytovatele převzít klíče od domácnosti klienta v případě ukončení služeb.
- Poskytovatel je oprávněn s kontaktními osobami vyrovnat vzájemné pohledávky, např. při náhlé hospitalizaci nebo dojde-li k ukončení poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

VII. Nouzové a havarijní situace

Za nouzové a havarijní situace se pokládá stav ohrožení života či zdraví klientů, pracovníků i třetích osob, dále také situace, při nichž mohou vzniknout škody na majetku, situace ohrožující chod organizace nebo znemožňující poskytování služeb.

Nouzové situace jsou situace, kdy může dojít k omezení poskytování služeb z důvodu nenadálé situace. Např. klient není na obvyklém místě, náhlé zhoršení zdravotního stavu nebo úraz klienta, agresivní chování klienta nebo člena domácnosti, ve které je péče poskytována aj.

Havarijní situace jsou způsobené náhlou událostí, která vznikla v souvislosti s technickým provozem, či živelnou pohromou a hrozí způsobení škod na zdraví, životě, majetku a životním prostředí. Jedná se např. o požár, živelné pohromy, únik plynu, havárii vody, přerušení dodávky vody, elektřiny, tepla, porucha na vozidle, nehoda služebního automobilu aj.

V případě, že nastane mimořádná událost, je každý pracovník povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob. Dle závažnosti je nutné okamžitě volat odbornou pomoc. V České republice jsou pro tísňová volání vyhrazena tato telefonní čísla:

Zdravotnická záchranná služba	155
Hasičský záchranný sbor ČR	150
Policie ČR	158
Městská policie	156
Jednotné evropské číslo tísňového volání	112

Přístup k těmto telefonním číslům je zcela bezplatný z pevných telefonních linek, mobilních telefonů i z veřejných telefonních automatů. Na tísňovou linku 112 lze volat i bez SIM karty v mobilním telefonu.

Nouzové situace

Klient není na obvyklém místě

V případě, že se klient nenachází na obvyklém místě a taková situace není běžná, pracovník se nejprve pokusí telefonicky kontaktovat klienta. Pokud se klient nehlásí, snaží se pracovník dotazem u sousedů či rodiny (osoby, která je klientem uvedena jako „kontaktní osoba“) zjistit informace o pobytu klienta. Pracovník se podívá na místa v nejbližším okolí bydliště klienta (v okruhu 50m), pokud klienta nenachází, ani nemá žádné informace od sousedů, rodiny, kontaktní osoby, informuje vedoucí osobní asistence. Po zhodnocení situace je kontaktována rodina/kontaktní osoba (pokud tak již nebylo učiněno) případně nejbližší oddělení Policie ČR.

Klient s tendencí odcházet ze své domácnosti i v průběhu naší služby

V případě, že má klient tendenci odcházet z bytu, snaží se ho osobní asistentka nejprve uklidnit a přesvědčit, že není vhodné jít teď ven. Pokusí se ho zaměstnat jinou činností, nabídne svačinu, kávu, čaj, aby klient zapomněl, že chce odejít. Pokud se klient přesto rozhodne odejít z domova, kontaktuje osobní asistentka rodinu/kontaktní osobu a je s ní ve spojení (nebo kontaktuje vedoucí osobní asistence, která se spojí s rodinou/kontaktní osobou). Osobní asistentka klienta následuje, pokud nic nenamítá, doprovází ho. Pokud klient přítomnost osobní asistentky odmítá, sleduje klienta z povzdálí a informuje rodinu/kontaktní osobu, kde se právě nachází. Vyčká do příchodu kontaktní osoby nebo osoby blízké a klienta jim předá.

Pouze v případě přímého ohrožení zdraví a života klienta, může asistentka klienta v bytě zamknout a to pouze na nezbytně nutnou dobu (do příchodu kontaktní osoby či osoby blízké).

Náhlé zhoršení zdravotního stavu nebo úraz klienta během poskytování služby

Při náhlém zhoršení zdravotního stavu nebo při zjištění úrazu klienta, jak v prostorách služby, tak v přirozeném prostředí klienta, pracovník dle závažnosti zajistí první pomoc, přivolá Zdravotnickou záchrannou službu (ZZS), informuje operátora o situaci a dále dbá jeho pokynů. (V případě, že klient odmítá lékařské vyšetření, ale pracovník shledá jeho stav vážný, ohrožující klienta na zdraví či životě, zavolá ZZS i bez souhlasu klienta). Pracovník vyčká do příjezdu ZZS a postupuje podle jejích pokynů. Po odeznění akutní situace pracovník následně informuje vedoucí osobní asistence a vyplní formulář „Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací“. Vedoucí osobní asistence informuje rodinu (kontaktní osobu) a rodina (kontaktní osoba) informuje ošetřujícího lékaře.

V případě méně závažného stavu klienta (stavu nevyžadující okamžitou lékařskou pomoc) pracovník informuje vedoucí služby, která následně požádá rodinu (kontaktní osobu), aby kontaktovali ošetřujícího lékaře, který je jako jediný oprávněn vyhodnotit zdravotní stav klienta a navrhnout další řešení. Pokud je klient osamělý (bez rodiny, kontaktní osoby) a odmítá lékařské vyšetření, vedoucí služby vyhotoví zápis o jeho rozhodnutí a klient své rozhodnutí stvrdí podpisem (pokud osamělý klient využívá služeb domácí zdravotní péče, vedoucí osobní asistence informuje pracovníky domácí zdravotní péče o stavu klienta a jeho rozhodnutí).

V případě, že dojde k úrazu na veřejné komunikaci (např. při doprovodech) z důvodu neschůdnosti komunikace (např. díry v chodníku či na silnici), přivolá osobní asistentka k události Policii ČR nebo Městskou policii. Zde je nutné zjistit možnost míry zavinění 3. osoby.

Klient (nebo jiný člen domácnosti, ve které je péče poskytována), je během poskytování sociální služby pod vlivem návykových látek

Pokud má pracovník důvodné podezření, že je klient (nebo jiný člen domácnosti) pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek během poskytování sociální služby, pracovník má právo neposkytnout nebo předčasně ukončit poskytování služeb a kontaktuje vedoucí osobní asistence. Pracovník jedná s klientem slušně a asertivně, pokusí se s klientem domluvit náhradní termín setkání. Pokud se klient chová vůči pracovníkovi hrubě a agresivně, pracovník postupuje podle postupu uvedeného v bodě „Agresivní chování klienta nebo jiného člena domácnosti“. Podle závažnosti situace pracovník vyhotoví písemný záznam, v případě hladkého průběhu s klientem pod vlivem návykové látky, pracovník tuto informaci zaznamená do „Záznamu o stavu klienta a průběhu péče“, v případě hrubého chování klienta, pracovník vyplní formulář „Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací“.

Agresivní chování klienta (nebo jiného člena domácnosti, ve které je péče poskytována)

V případě agresivního chování dbá pracovník na svou bezpečnost, přestane poskytovat službu, případně opustí místo poskytování služby, kontaktuje vedoucí osobní asistence a vyplní formulář „Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací“.

Obtěžování klientem nebo jiným členem domácnosti, ve které je péče poskytována

V případě obtěžování dbá pracovník na svou bezpečnost, přestane poskytovat službu, případně opustí místo poskytování služby, kontaktuje vedoucí osobní asistence a vyplní formulář „Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací“.

Napadení zvířetem

V případě ohrožení nebo napadení zvířetem v domácnosti klienta pracovník dbá především na ochranu svého zdraví, přestane ihned poskytovat službu a urychleně se vzdálí na bezpečné místo. Pokud dojde ke zranění, přivolá Zdravotnickou záchrannou službu nebo si nechá zranění ihned po incidentu ošetřit v lékařském zařízení. V případě potřeby kontaktuje městskou policii, pokud to

umožňuje jeho zdravotní stav a vyčká jejího příjezdu. Zároveň informuje vedoucí osobní asistence a vyplní formulář „Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací“.

Nevyhovující podmínky pro poskytování služby (infekční nebo parazitární onemocnění, štěnice)

Mezi infekční nebo parazitární onemocnění řadíme například: Covid – 19, MRSA, vši, roupy, svrab, tasemnice, škrkavky, hepatitidu (typu A, B, C) apod.

Každý klient je povinen poskytovatele informovat o okolnostech, které znamenají riziko ohrožující zdraví pracovníka nebo znemožňují poskytování služeb v přirozeném prostředí klienta. Pokud pracovník o této skutečnosti neví dopředu a dozví se o takové situaci až na místě, má právo po domluvě s vedoucí ihned ukončit či omezit poskytování služby. Vedoucí služby projedná s klientem způsob poskytování péče. Péče nemůže být poskytována, pokud klient s mimořádným režimem (rozsah péče, používání ochranných prostředků, dezinfekce, deratizace) nesouhlasí.

Dveře zablokované ležícím klientem

Pracovník se snaží dostat do pokoje/bytu/domu, komunikuje s klientem. Pokud klient nereaguje, volá Zdravotnickou záchrannou službu. Pokud klient reaguje, snaží se zjistit příčinu a v případě potřeby volá ZZS. Informuje o situaci vedoucí služby.

Klient neotvírá dveře bytu/domu

Pracovník se snaží zkontaktovat s klientem telefonicky. Snaží se zjistit informace od sousedů (zda neviděli klienta odcházet, kdy jej viděli naposledy, zda neodjel k příbuzným, do nemocnice apod.) Pracovník informuje vedoucí služby (snaží se společně najít řešení, informují rodinu, kontaktní osobu). Pokud se situace nezmění a nepodaří se kontaktovat rodinu (nebo po dohodě s nimi) je volán Hasičský záchranný sbor a státní Policie ČR pro podezření na ohrožení života klienta. Náklady za nouzové otevření bytu/domu, hradí klient.

Úmrtí klienta

Pracovník při prvním kontaktu s klientem, který nereaguje na oslovení nebo dotyk, musí zjistit, zda je přítomna srdeční akce (pohmatem na krční tepně, poslechem na hrudníku) a zda je zachována dýchací činnost (pohledem na zvedající se hrudník, poslechem u úst/nosu). Pokud klient nejeví známky života, pracovník zavolá Zdravotnickou záchrannou službu (ZZS), dbá pokynů operátora, vyčká v místě do příjezdu ZZS a kontaktuje vedoucí osobní asistence. Vedoucí následně o situaci informuje rodinu (kontaktní osobu). O úmrtí klienta informuje rodinu lékař.

Domácí násilí, nebo týrání klienta

Při zjištění či podezření na domácí násilí či týrání klienta, je pracovník povinen tuto skutečnost oznámit vedoucí služby. Vedoucí služby nebo sociální pracovnice následně klienta navštíví a situaci s ním konzultuje. Klientovi je poskytnuta podpora a jsou mu nabídnuta možná řešení. Klientovi je předán kontakt na bezplatnou nonstop krizovou telefonní linku určenou obětem kriminality a domácího násilí (Bílý kruh bezpečí **tel.č.: 116 006**) a bezplatnou nonstop linku důvěry pro seniory (**tel.č.: 800 157 157**). Pokud je tato situace závažná, nebo jsou na klientovi patrné známky fyzického násilí, je o této situaci informována Policie ČR (v případě dětských klientů také orgán sociálně – právní ochrany).

Poškození, zcizení majetku Oblastní charity Trutnov/pracovníka/klienta

V případě zcizení či poškození majetku svého nebo majetku klienta pracovník 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 organizace.

Obvinění pracovníka z krádeže nebo ze ztráty věci v domácnosti klienta

Osobní asistentka neprodleně informuje vedoucí osobní asistence. Vedoucí služby vyslechne názor klienta a osobní asistentky, zapojí do řešení situace rodinné příslušníky (kontaktní osoby), snaží se o vysvětlení a objasnění situace. Se souhlasem klienta a za jeho účasti je prohledán byt. Na žádost klienta je přivolána Policie ČR. Pokud se prokáže, že je obvinění klienta oprávněné, postupuje zaměstnavatel v souladu s trestním zákonem a zákoníkem práce. V případě, že se prokáže obvinění jako neoprávněné, bude to považováno za hrubé porušení smlouvy a smlouva může být ukončena. Vedoucí služby vyhotoví písemný záznam o průběhu a řešení situace.

Přechodný nedostatek pracovníků

V případě přechodného nedostatku zaměstnanců (dlouhodobá nemoc, dlouhodobé neobsazení volného pracovního místa), může vedoucí služby rozhodnout o přechodném snížení objemu poskytované služby po dohodě s klienty, jichž by se opatření týkalo nebo rozhodnout o přerozdělení pracovních činností mezi zbývající pracovníky týmu. V případě dlouhodobé nemoci pracovníka, pokud to má vážný a dlouhodobý vliv na poskytování služby, může vedoucí pracovník po dohodě s ředitelem organizace rozhodnout o možnosti přijmutí nového zaměstnance nebo omezení poskytování služeb na nezbytně nutnou dobu.

Havarijní situace

Požár, či jiné živelné události

Pracovník, který zpozoruje požár, je povinen jej všemi dostupnými prostředky uhasit. Není-li schopen požár uhasit sám, přivolá pomoc (Hasičský záchranný sbor, Policie ČR, Zdravotnická záchranná služba). Do příjezdu hasičů se pracovník snaží zajistit bezpečnost sebe i dalších osob. Po odeznění akutní situace neprodleně informuje vedoucí služby a vyplní formulář „Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací“.

(Všechna zařízení organizace mají vypracovanou a vyvěšenou požární poplachovou směrnici, směry únikových cest a východů jsou vyznačené směrovými bezpečnostními tabulkami.)

Živelné pohromy – povodeň, vichřice, krupobití, sněhová kalamita, zemětřesení

V případě živelné pohromy se pracovník chová podle pokynů vyhlášených sdělovacími prostředky a městským úřadem. Pracovník dbá především na své bezpečí. V případě, kdy se pracovník nemůže dostat za klientem, informuje vedoucí služby.

Únik plynu

Pokud pracovník zjistí únik plynu v prostorách, kde poskytuje službu, neprodleně zajistí bezpečnost sebe i dalších osob. Chová se dle následujících pravidel: zachová klid, uzavře uzávěry plynu (hlavní uzávěr plynu je označen žlutou informační cedulkou HÚP), zjistí zdroj a rozsah úniku, závadu ohlásí (na **tel.č. 1239 Plynárenskou pohotovost** nebo tel.č. 112 tísňovou linku) a vyčká dalších pokynů, vyvaruje se rizik vzniku požáru, jisker, otevře okna, aby byly prostory dobře větrány, opustí prostory, varuje okolí (sousedy), avšak nezvoní. Po odeznění akutního stavu informuje vedoucí služby a vyplní formulář „Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací“.

Havárie vody

Pokud pracovník zjistí prasklé vodovodní potrubí, řeší situaci dle následujících zásad: vyloučí riziko kontaktu vody s elektrickým proudem, zamezí šíření dalších škod, uzavře přívod vody, zdokumentuje situaci a pořídí fotografie zničeného majetku (fotografie musí být pořízeny před započítím odklizení škod!), kontaktuje linku VAK (**VAK Trutnov tel.č. 604 252 565**), informuje vedoucí služby.

Přerušení dodávky vody, elektřiny, tepla

V případě, že dojde k přerušení dodávky vody, elektřiny a tepla v bytě/v domě/na pracovišti, pracovník zjistí, zda jde o přerušení pouze v těchto prostorách nebo i mimo něj (zeptá se sousedů, zkontroluje, zda na nástěnce na chodbě nejsou informace o přerušení dodávky, o důvodu a době přerušení). Pracovník přijme ve spolupráci s vedoucí služby nutná opatření podle odhadované délky výpadku. Podle situace může dojít k přerušení poskytování služby na dobu nezbytně nutnou.

Dopravní nehoda, porucha na služebním vozidle, nepředvídatelné dopravní situace

V případě dopravní nehody, pokud to zdravotní stav pracovníka dovoluje, je třeba postupovat dle zákonných povinností. Nehodu nahlásí řediteli OCHTU a vedoucí osobní asistence a ta zajistí další průběh poskytování služby. Čas zahájení úkonů u klienta se může z výše uvedeného důvodu posunout.

Plyn - pohotovost	1239
Elektřina - ČEZ, poruchová linka	800 850 860
Voda - VAK Trutnov, poruchová linka	604 252 565

VIII. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování osobní asistence

V případě nespokojenosti s kvalitou poskytované péče nebo přístupem pracovníků lze podat stížnost. Stížnost může podat klient, zákonný zástupce klienta či jeho opatrovník. Klient má právo pro podání a vyřizování stížností zmocnit jinou osobu (potvrzení o zmocnění musí být doloženo písemným dokumentem – plnou mocí).

Povinnost přijmout písemnou i ústní stížnost má každý zaměstnanec osobní asistence Oblastní charity Trutnov s tím, že tento zaměstnanec předá stížnost vedoucí osobní asistence, případně přímo řediteli organizace, přeje-li si to stěžovatel.

Podaná stížnost není důvodem k negativnímu postoji vůči stěžovateli či klientovi, v jehož zájmu byla stížnost podána.

Pro dětského klienta má poskytovatel zpracovaný speciální dokument s informacemi o podávání a vyřizování stížností. Tento dokument poskytovatel dětskému klientovi předává před podepsáním smlouvy a s jeho obsahem ho seznámí a následně se přesvědčí, že obsahu plně porozuměl.

Formy podání stížnosti:

Ústní stížnost lze podat:

- osobně nebo telefonicky vedoucí služby, sociální pracovníci, osobní asistentce nebo řediteli organizace
- | | |
|----------------------|--|
| vedoucí služby: | Bc. Regina Sýkorová, tel. 777 736 079
kancelář: Dřevařská 332, Trutnov |
| sociální pracovníce: | Alena Kážová, DiS., tel. 733 755 828
kancelář: Dřevařská 332, Trutnov |
| ředitel organizace: | JUDr. Ing. Jiří Špelda, tel. 777 736 070
kancelář: Dřevařská 332, Trutnov |

Písemnou stížnost lze podat:

- osobně vedoucí služby, sociální pracovníci, osobní asistentce nebo řediteli organizace
 - prostřednictvím pošty na adresu: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, 541 03 Trutnov
 - prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem)
- | | |
|-----------------|--|
| vedoucí služby: | regina.sykorova@tu.hk.caritas.cz |
|-----------------|--|

sociální pracovnice:
řediteli organizace

alena.kazova@tu.hk.caritas.cz
charita@tu.hk.caritas.cz

Anonymní stížnost lze podat:

- prostřednictvím pošty na adresu: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, 541 03 Trutnov
- vhozením do schránky, která je umístěna u vchodu na budově sídla Oblastní charity Trutnov na adrese Dřevařská 332, 541 03 Trutnov a je označena nápisem „Pochvaly, připomínky a stížnosti“
- anonymní stížnost je též možné podat telefonicky či e-mailem

Stížnosti jsou evidovány a v přiměřené lhůtě vyřízeny, zpravidla nejdéle do 30 dnů od jejího doručení (u stížností, které potřebují zvláštní postup při jejich vyřízení z důvodu náročnosti, může být lhůta ojediněle překročena, nejdéle do 60 dnů od jejího doručení).

O vyřízení stížnosti je stěžovatel informován písemně. Výsledek z prošetřování anonymních stížností je vyvěšen po dobu 14 dní ve vývěsce na budově Oblastní charity Trutnov, Dřevařská 332, Trutnov.

Odvolání:

Pokud stěžovatel není po vyřízení žádosti spokojený s vyrozuměním, může podat do 14 dnů odvolání (telefonicky, písemně či osobně) - a to řediteli Oblastní charity Trutnov JUDr. Ing. Jiřímu Špeldovi, tel.: 777 736 070, e-mail: charita@tu.hk.caritas.cz, adresa: Dřevařská 332, 541 03 Trutnov.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele, případně na instituci sledující dodržování lidských práv. Konkrétně se jedná o tyto osoby a orgány:

- ředitelka Diecézní charity Hradec Králové
Ing. Anna Maclová, tel.: 495 063 135, e-mail: dchhk@hk.caritas.cz, adresa: Velké náměstí 37/46, Hradec Králové, 500 01
- veřejný ochránce lidských práv
tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, adresa: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

V případě nesouhlasu osoby s vyřízením písemné stížnosti nebo v případě, kdy písemná stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má stěžovatel možnost nechat prověřit vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí.

IX. Závěrečná ustanovení

Vnitřní pravidla pro poskytování osobní asistence jsou závazné pro klienty i všechny zaměstnance osobní asistence. Tato pravidla plně souvisí a jsou vázána na standardy kvality osobní asistence, které jsou k dispozici v kanceláři 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.

Vypracovala:

Bc. Regina Sýkorová - vedoucí osobní asistence

Tato vnitřní pravidla jsou platná od 17. 3. 2025 s účinností od 1. 5. 2025.