

Oblastní charita Trutnov – Osobní asistence

PRAVIDLA *Plánování a průběh poskytování služeb*

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

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

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

OBSAH:

1.1	Plánování a cíl poskytovaných služeb.....	3
1.2	Jednání se zájemcem o službu.....	3
1.3	Odmítnutí zájemce	4
1.4	Smlouva.....	5
2.	Osobní plán uživatele	7
2.1	Získávání informací.....	8
2.2	Zpracování osobního plánu	8
2.3	Přidělení klíčového pracovníka	8
2.4	Vyhodnocení osobního plánu	9
2.5	Uživatelova očekávání	9
3.	Hodnocení poskytované služby	10
4.	Předávání informací o uživateli a službách jim poskytovaných	10
4.1	Předávání informací o službě	11
5.	Postup při jednání se zájemcem, který vyžaduje specifický přístup	11
5.1	Pravidla pro jednání se zájemcem o službu pro osoby s demencí.....	11
5.2	Pravidla pro jednání se zájemcem o službu se sluchovým postižením, s poruchou verbální komunikace	12
5.3	Pravidla pro jednání se zájemcem o službu se zrakovým postižením.....	12
5.4	Pravidla pro jednání se zájemcem o službu - s cizincem, s osobou patřícím k jiné etnické skupině	13
6.	Návaznost na další zdroje	13
6.1	Podpora uživatele	13
6.2	Umožnění využití sociálních služeb.....	13
6.3	Vztahy uživatele a jeho blízkých.....	13
6.4	Doprovody uživatelů	14
7.	Seznam veřejných služeb.....	14
7.1	Seznam telefonních čísel lékařů	16
8.	Příloha – Smlouva č. 1	17
9.	Příloha - Smlouva č. 2	19

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

1. Plánování a průběh poskytování služby

1.1 Plánování a cíl poskytovaných služeb

Plánování a poskytování služeb je především postaveno na schopnostech uživatele. Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na schopnosti, dovednosti a potenciální možnosti uživatele.

Plánování znamená systematičnost v přístupu k uživateli.

Tento vnitřní předpis upravuje postupy, kterými se řídí poskytování a plánování služeb pro uživatele.

Plánování je důležitou součástí poskytované služby, protože pomáhá zpřehlednit a zvýšit efektivitu poskytovaných služeb. Umožňuje sledovat vývoj uživatele a poskytuje i charakteristiku uživatele pro nové zaměstnance.

Plánování sociální služby je prováděno na základě požadavků a očekávání uživatele sociální služby v souladu s kapacitou, cílovou skupinou, rozsahem poskytovaných služeb a možnostmi OCHTU.

1.2 Jednání se zájemcem o službu

Základní teze:

Zájemce o službu je jakákoliv osoba, která žádá o poskytnutí informace o službě, která žádá o poskytnutí služby nebo osoba se kterou se o poskytování služby vyjednává (tj. před uzavřením smlouvy).

Zájemci o službu je poskytnut Soubor informací o poskytované osobní asistenci určený zájemcům o tuto službu.

Jednání se může zúčastnit rodinný příslušník nebo osoba, které zájemce důvěřuje. V případě nutnosti tlumočnické znakové řeči Mgr. Pavlína Cermanová.

Potřebnost služby a skutečnost, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny, zjišťuje vedoucí osobní asistence na základě rozhovoru se zájemcem, příp. jeho rodinnými příslušníky, nebo na základě doporučení sociálního odboru, ošetřujícího lékaře, šetřením na místě apod.

Se zájemcem o službu jedná vedoucí osobní asistence, osoba pověřená vedoucí osobní asistence, výjimečně ředitel. Jednání se může zúčastnit rodinný příslušník, popřípadě tlumočnick, či jiná osoba, kterou o to zájemce o službu požádá. Jednání se zájemcem o službu, který má problémy s komunikací se řeší za pomoci rodinného příslušníka, popřípadě tlumočnicka. Ve výjimečných případech se jedná s rodinným příslušníkem či zmocněncem (pokud zájemce o službu není schopen komunikovat nebo je zbaven způsobilosti k právním úkonům).

Jednání je vedeno v sídle OCHTU nebo v místě pobytu zájemce po dohodě s vedoucí osobní asistence.

Na začátku jednání je zjištěno, jestli zájemce spadá do cílové skupiny poskytované sociální péče dle registrace a zda je služba pro zájemce potřebná. Šetření provádí vedoucí osobní asistence formou rozhovoru se zájemcem, jeho ošetřujícím lékařem nebo rodinnými příslušníky.

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

V případě zjištění neshod, je zájemce odkázán na jinou organizaci poskytující požadované služby, nebo je služba sjednána jako nadstandardní s příslušnou sazbou, dle platného ceníku OCHTU.

Všichni zájemci jsou vedeni v knize **Evidence zájemců o službu**, která je v kanceláři vedoucí osobní asistence.

Zájemci z jakéhokoliv důvodu neúspěšní jsou zapsáni v knize Evidence zájemců o službu s odůvodněním odmítnutí (nespadá do cílové skupiny, nepotřebná péče, mimo dosah služby atd.). V případě úspěšného sjednání poskytování služby je se zájemcem uzavřena smlouva. Jeden formulář je v rukou budoucího uživatele, jeden je archivován v sídle OCHTU ve složce Smlouvy u vedoucí osobní asistence.

Zájemci o službu jsou při jednání předány hlavně tyto informace:

(v ústní a písemné formě)

- typ služby (osobní asistence)
- jaké služby jsou poskytovány
- komu jsou poskytovány (cílová skupina dle registrace)
- kde jsou poskytovány (osobní asistence není omezena místem, ale zachovává zvyklosti uživatele a respektuje práva a svobody uživatele)
- kdy jsou poskytovány (dle dohody s uživatelem, těžiště činnosti služby je přes den v pracovní dny, ve dnech pracovního volna v omezené míře)

Od zájemce o službu se zjišťuje:

- jméno, příjmení
- rodné číslo
- adresa
- telefon
- osobní cíl
- konkrétní forma, průběh a rozsah poskytovaných služeb
- podmínky poskytování služeb

1.3 Odmítnutí zájemce

Důvody odmítnutí:

- zájemce nespadá do cílové skupiny
- OCHTU neposkytuje službu, kterou zájemce požaduje
- zájemce službu nepotřebuje (zneužití služby)
- zájemce bydlí mimo dosah služby
- kapacita služby OCHTU je naplněna

V případě odmítnutí zájemce o službu ze závažných důvodů jsou mu poskytnuty informace a kontakty na organizace (včetně telefonních čísel), které požadované služby poskytují, nebo by mohly uspokojit požadavky zájemce.

Údaje o jednání a důvodu odmítnutí jsou uvedeny v **Knize odmítnutých zájemců o službu**.

V případě, že zájemce o službu s odmítnutím nesouhlasí, je informován o možnosti podat stížnost vedení organizace nebo Diecézní charitě Hradec Králové. Jsou mu znovu vysvětleny a

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

předány písemně zpracované důvody jeho odmítnutí (do 14 dnů od odmítnutí). Za písemné zpracování a předání je zodpovědná vedoucí osobní asistence, nesouhlas s odmítnutím dá na vědomí řediteli OCHTU.

1.4 Smlouva

Pokud dojde ke shodě a zájemce se rozhodne využívat službu, dojde k sepsání smlouvy.

Smlouva obsahuje: viz Příloha

Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá v písemné formě na předepsaném formuláři. 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.

K uzavření smlouvy nedojde, pokud zájemce službu nepotřebuje nebo nesouhlasí s podmínkami poskytování služby uvedenými zejména ve smlouvě a v Pravidlech OCHTU, případně když vyžaduje služby, které OCHTU neposkytuje. Dále nebude smlouva uzavřena se zájemcem, pokud OCHTU nemá dostatečnou kapacitu ve smyslu zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který je na požádání přístupný v účinném znění u vedoucí osobní asistence.

Zaměstnanec sepisující smlouvu se zájemcem, zjišťuje po celou dobu sepisování smlouvy pomocí interaktivního rozhovoru, zda zájemce porozuměl obsahu smlouvy, právům a povinnostem z ní vyplývajícím.

Pokud zájemce nechápe smysl smlouvy, jsou mu informace srozumitelnou formou podány opakovaně, případně je přizván rodinný příslušník, kterého zájemce určí, a informace jsou podány jemu. Smlouva je se zájemcem uzavřena jen pokud prokazatelně chápe obsah smlouvy.

Veškeré smlouvy jsou evidovány u vedoucí osobní asistence či ředitele. Ukončené smlouvy jsou archivovány.

Se smlouvami jsou oprávněni nakládat pouze ředitel OCHTU, vedoucí osobní asistence, případně pověřený zaměstnanec.

1.4.1 Situace, které mohou nastat při sepisování smlouvy o poskytování sociální služby z pohledu způsobilosti zájemců

1. *Zájemce je způsobilý právním úkonům*

- smlouvu uzavře sám

(Přítomnost třetí osoby, která by byla v budoucnu schopna případně popsat uzavírání smluvního vztahu, je vhodná - a to pro případ, kdyby nastaly pochybnosti, zda uživatel mohl při uzavírání jednat v duševní indispozici, která jej k tomuto úkonu činila neschopným.)

2. *Zájemce je nezpůsobilý k právním úkonům, a proto mu byl soudem ustanoven opatrovník*

- smlouvu za zájemce uzavře opatrovník

Strana 5 (celkem 21)

Tento dokument je vlastnictvím OCHTU a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu ©

Pořízené kopie jsou pouze informativní!

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

- za zájemce ze zákona může smlouvu uzavřít obecní úřad obce s rozšířenou působností (v případě nezletilého zájemce uzavírají jeho zákonní zástupci, zejména rodiče).

3. *Zájemce je sice způsobilý k právním úkonům, ale zjevně nemá potřebné rozumové schopnosti*

(nebyl zbaven způsobilosti k právním úkonům ovšem kdyby smlouvu uzavřel, mohl by jednat v duševní indispozici, která by jej k tomuto úkonu činila neschopným, např. případ stařecké demence)

- požádat soud, aby zájemci ustanovil opatrovníka tzv. ad hoc, ten za zájemce pak smlouvu uzavře
- za zájemce ze zákona může smlouvu uzavřít obecní úřad obce s rozšířenou působností.

Jestliže zájemce opravdu není způsobilý k právním úkonům a je do budoucnosti potřeba stálého opatrovníka, je nutno podat návrh nebo podnět na omezení či zbavení způsobilosti k právním úkonům.

4. *Zájemce má zmocněnce*

- za zájemce může smlouvu uzavřít jeho zmocněnec, kterému zájemce udělil plnou moc (má-li být smlouva písemná, musí být i plná moc písemná, a přiložena ke smlouvě).

5. *Zájemce nemůže nebo neumí číst a psát*, je však způsobilý k právním úkonům

- písemný právní úkon (uzavření smlouvy) musí mít v takovém případě formu úředního zápisu (notářského zápisu).

6. *Zájemce nemůže číst nebo psát, ale je schopen listinu vlastnoručně podepsat*, je způsobilý k právním úkonům

- může právní úkon (uzavření smlouvy) učinit, ale musí být schopen se s obsahem právního úkonu seznámit s pomocí přístrojů nebo speciálních pomůcek nebo prostřednictvím jiné osoby, kterou si zvolí.

1.4.2 Ukončení smlouvy

Ukončení smlouvy je možné ze strany uživatele bez udání důvodů, postačí doručení písemné výpovědi Oblastní charitě Trutnov. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi.

Ukončení smlouvy ze strany Oblastní charity:

- uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí osobní asistence za dobu delší než 2 měsíce.
- uživatel i po opětovném napomenutí hrubě porušuje povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel Oblastní charity.
- uživatel se chová k asistentovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení lidské důstojnosti, nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího či zneklidňujícího prostředí.

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

Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Další možnost vypovědět tuto smlouvu Oblastní charitou je v případě zjištění, že uživatel sjednanou službu nepotřebuje, v takovém případě se služba přestává poskytovat dnem doručení výpovědi uživateli.

Výpověď musí být písemná.

V případě ukončení poskytování služeb budou strany společně hledat způsob řešení potřeb uživatele. Oblastní charita vždy při ukončení této smlouvy umožní v případě zájmu a možnosti poskytování náhradní služby.

2. Osobní plán uživatele

Osobní plán uživatele obsahuje:

- a) osobní údaje
- b) popis potřeb uživatele
- c) očekávání uživatele
- d) osoby podílející se na plnění osobního plánu uživatele
- e) vyhodnocení dosažení cíle
- f) jednotlivé kroky osobního plánu vedoucí k dosažení osobního cíle
- g) způsob zjištění naplnění osobního plánu a osobního cíle

Uživatel se aktivně podílí na všech krocích vytváření, naplňování a aktualizací osobního plánu. Osobní plán je vytvářen na základě potřeb uživatele, jeho sdělení a požadavků. Je kladen důraz na uživatelskou aktivitu při sestavování osobního plánu. Osobní plán je pravidelně vyhodnocován a případně upraven, vždy za přítomnosti uživatele.

Uživatel může své osobní cíle kdykoli měnit a změny jsou vždy písemně zaznamenány. Osobní cíl uživatele vychází z minulosti a současné situace uživatele, ale směřuje do budoucnosti.

Poskytování služby má uživateli pomoci v naplňování jeho osobního plánu, nikoli tento plán za něj plnit.

Pro každého uživatele je vypracován individuální plán péče rozvoje osobnosti uživatele. Do tohoto plánu se zaznamenávají úrovně jednotlivých stránek uživatelské osobnosti, jeho dovednosti, schopnosti, záliby atd.

Jedná se o:

- úroveň sebeobsluhy (hygienické návyky)
- zájmy a záliby
- motoriku
- vnímání
- komunikační schopnosti - způsob a úroveň dorozumívání
- paměť a rozumové schopnosti
- emocionalitu – charakterové vlastnosti

Strana 7 (celkem 21)

Tento dokument je vlastnictvím OCHTU a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu ©

Pořízené kopie jsou pouze informativní!

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

- vzdělávání a výchovu

2.1 Získávání informací

Informace nezbytné pro zpracování osobního plánu uživatele jsou získávány nejenom od uživatele, ale i od jeho rodiny, sousedů, přátel, popřípadě osob, které jsou s uživatelem ve styku ve školském zařízení a to vždy s ohledem na zachování uživatelského soukromí. Využity jsou při hodnocení plnění cíle, zjišťování spokojenosti uživatele, hledání dalších potřeb uživatele.

2.2 Zpracování osobního plánu

- zaměstnanec si vyhradí dostatek času a s uživatelem v klidném prostředí provede zpracování osobního plánu
- znovu si ujasní všechna data (osobní údaje)
- společně si vymezí okruh osob, které budou zapojeny do plnění osobního plánu (členy rodiny, domácnosti, přátelé atd.)
- stanoví jednotlivé kroky při plnění osobního plánu vedoucí k dosažení osobního cíle
- provede zhodnocení úrovně sebeobsluhy, motoriky, vnímání, paměti
- po celou dobu hodnotí komunikační schopnosti

Výstupem práce s uživatelem je kvalitní osobní plán vedoucí ke zlepšení života uživatele v možné míře a jasný návod pro práci s uživatelem pro zaměstnance v přímé péči.

Za zpracování osobního plánu uživatele je odpovědný konkrétní zaměstnanec organizace, který je stanoven po dohodě s uživatelem. Tento zaměstnanec komunikuje s uživatelem a podporuje uživatele v jeho samostatném myšlení, rozhodování a uplatňování jeho vlastní vůle. Sestavuje a písemně vede osobní plán uživatele, upozorňuje na změny a potřeby aktuálního osobního plánu uživatele. Zabezpečuje realizaci osobního plánu ve spolupráci s vedoucími zaměstnanci.

Plán je vypracován vždy tak, aby mu uživatel rozuměl, v případě komunikačních bariér je přizván odborník, který tyto bariéry odstraní.

2.3 Přidělení klíčového pracovníka

Vymezení:

Klíčový pracovník je zaměstnanec v přímé péči, který provádí službu v okruhu přidělených uživatelů. S danými uživateli spoluvytváří osobní cíle a plán, vede záznamy o službě u uživatelů, podílí se na hodnocení služby.

- klíčové pracovníky přiděluje vedoucí osobní asistence
- jednotlivé uživatele přiděluje jednotlivým klíčovým pracovníkům nejčastěji dle místa bydliště nebo současného pobytu (služba je operativnější, doba přesunů je kratší)
- v případě potřeby může o změnu klíčového pracovníka požádat uživatel
- ze závažných důvodů může o změnu požádat i sám klíčový pracovník

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

2.4 Vyhodnocení osobního plánu

Na naplňování osobního plánu uživatele se podílí hlavně uživatel a jeho rodinní příslušníci, dále osoba, kterou si uživatel určil (přátelé, lékař ...) a zaměstnanci poskytující sociální služby. Plnění osobního plánu uživatele probíhá zejména v místě poskytování osobní asistence.

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. Při hodnocení těchto cílů se posuzuje úspěšnost při jejich dosahování, zda bylo dosaženo požadovaných cílů, nebo z jaké části byly splněny. Vyhodnocení provádí klíčový pracovník spolu s vedoucí osobní asistence.

Současně dochází i ke stanovení nových cílů. Vychází se z přání uživatelů, z úspěchů při dosahování minulých cílů a z celkového směřování uživatele.

Vedoucí osobní asistence nebo sociální pracovník získává informace o spokojenosti uživatele pomocí otázek, dotazníku a pozorování situace, včetně pozorování psychického a fyzického stavu uživatele a na tomto základě dochází k vyhodnocování osobních cílů a případné úpravě, ale vždy až po konzultaci s uživatelem. Hlavním kritériem hodnocení je zlepšení nebo udržení samostatnosti a nezávislosti uživatele v rámci jeho možností a schopností a jeho spokojenost.

Veškerá dokumentace, která se týká osobního plánu uživatele je součástí jeho osobní dokumentace a uživatel má kdykoli možnost do ní nahlédnout. Podléhá všem pravidlům o ochraně osobních údajů.

Vedoucí osobní asistence nebo sociální pracovník navštěvuje uživatele a informuje se o spokojenosti s poskytováním služeb. Z těchto podkladů se usuzuje, jestli uživatel pomocí poskytované služby dosahuje k naplnění svého osobního plánu.

S každým zjištěním a změnou je seznámen uživatel a dojde k případnému přehodnocení či úpravě cílů a plánu uživatele. Všechny informace a změny jsou zaznamenány do osobní dokumentace uživatele.

2.5 Uživatelova očekávání

Uživatel očekává:

- spolehlivost (služba se provede v dohodnutém čase, uspokojivým způsobem)
- přijetí (respekt, vlídnost, ohleduplnost, prostředí, prozíravost, péče)
- dostupnost (místem i časem)
- jistota (bezpečnost, finanční jistota, důvěrnost informací, diskrétnost)
- porozumění (znalost specifických přání, porozumění individuálním potřebám)
- kompetence (schopnost poskytnout službu)
- věrohodnost (proslulost a jméno firmy, personál)
- komunikace (schopnost informovat uživatele, aktivně naslouchat, vyjasnit podmínky).

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

3. Hodnocení poskytované služby

Kritéria hodnocení:

- dlouhodobá prosperita uživatele v rámci jeho schopností a možností
- trvalá komplexní spokojenost s poskytováním naší služby
- naplňování osobních cílů uživatele
- pozitivní ohlasy z okolí uživatele (rodina, lékaři atd.)

Průběh hodnocení:

- k hodnocení poskytované služby dochází dle potřeby, minimálně však dvakrát do roka formou: osobního rozhovoru, dotazníkového šetření, anketou, telefonickými dotazy a šetřením nezávislého zaměstnance. V úvahu se berou i poznatky a sdělení od zaměstnanců sociálních odborů, ošetřujících lékařů apod., které si vedoucí osobní asistence vyžádá dle potřeby.
- poznatky shromažďuje a vyhodnocuje vedoucí osobní asistence, nebo sociální pracovník
- informace zpracuje a ústní nebo písemnou formou s nimi seznámí při vhodné příležitosti (schůze, hodnotící setkání) ostatní zaměstnance. Ti mají možnost se k daným faktům vyjádřit a navrhnout případné způsoby zlepšení poskytování péče nebo způsoby zlepšení přístupu k uživatelům.
- s výstupy šetření týkajících se konkrétních uživatelů jsou daní uživatelé seznámeni vedoucí osobní asistence nebo sociálním pracovníkem

4. Předávání informací o uživatelích a službách jim poskytovaných

Informace potřebné k poskytnutí služby uživatelům jsou předávány prostřednictvím vedoucí osobní asistence ústně, (běžné, o změnách apod.) nebo písemně (např. nový uživatel), buď při jednáních u zavedení služby, nebo při její změně v kanceláři OCHTU přímo příslušnému zaměstnanci. Může se tak dít i na schůzi zaměstnanců, či přímo u uživatele.

Informace jsou předávány dle potřeby:

1. při přijetí nového uživatele do péče
2. při změně klíčového pracovníka
3. při absenci klíčového pracovníka (onemocnění, školení, dovolená) a předávání péče zastupujícímu pracovníkovi
4. při předávání uživatele jinému klíčovému pracovníkovi
5. při přehodnocování péče
6. při jakékoliv změně na straně uživatele (stěhování, hospitalizace, změna zdravotního stavu, změna cílů atd.)

V případě nemoci nebo dovolené klíčového pracovníka jsou informace předány zaměstnanci, který jej zastupuje.

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

Zaměstnancům se předávají základní informace o uživateli: jméno, příjmení, adresa, druh služby, frekvence služby, časové údaje o službě a osobní cíl uživatele.

Informace jsou předávány písemnou formou v knize Předávání informací, kde je uvedeno: datum, jméno uživatele s kontaktem (adresa, telefon), sdělení (změna, výkon atd.), na kdy, kdo požaduje (podpis, kontakt).

4.1 Předávání informací o službě

Předávání probíhá na pravidelných schůzích (1x za měsíc), případně při zvláštním setkání, o jehož konání je každý zaměstnanec s dostatečným předstihem informován.

Schůzi svolává vedoucí osobní asistence, ředitel, případně sociální pracovník po dohodě s vedením OCHTU.

Vedoucí osobní asistence, ředitel OCHTU či sociální pracovník informují ostatní zaměstnance:

- a) o změnách v organizaci
- b) o přijetí nebo odchodu zaměstnanců
- c) o změnách v poskytování služby (nové zákony, vyhlášky)
- d) o změnách u uživatelů (úmrtí, hospitalizace, změna služby)
- e) o nových Pravidlech nebo změnách ve stávajících Pravidlech
- f) o případné návštěvě, vykonávání praxe studentů, kontrole či inspekci
- g) o aktuální nabídce školení, dalšího vzdělávání, kurzů
- h) o změnách ve složení zaměstnanců (dovolená, nemoc)
- i) o úkolech pro jednotlivé zaměstnance

Všechny informace jsou zaznamenány v zápisech ze schůzí, složka je k dispozici u vedoucí osobní asistence. Zápisy provádí pověřený zaměstnanec.

5. Postup při jednání se zájemcem, který vyžaduje specifický přístup

Vždy se respektuje osobnost, míra samostatnosti a důstojnost uživatele!

5.1 Pravidla pro jednání se zájemcem o službu pro osoby s demencí

- omezíme rušivé elementy (rádio, telefon, televize)
- vyvarujeme se rychlých gest a pohybů, projevujeme vlídný zájem
- stále zůstáváme v zorném poli zájemce o službu, udržujeme oční kontakt
- mluvíme srozumitelně, pomalu, v krátkých větách, nepoužíváme cizí slova
- využíváme neverbální komunikaci (mimika, doteky)

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

- nepodceňujeme zájemce o službu, přizpůsobujeme se jeho schopnostem
- jednáme se zájemcem o službu, u jednání může být přítomen rodinný příslušník nebo jiná blízká osoba
- nikdy nemluvíme pouze s příbuzným, nebo osobou blízkou, jako by se zájemce o službu rozhovoru neúčastnil

Použitý materiál:

- leták
- fotografie
- lupa

5.2 Pravidla pro jednání se zájemcem o službu se sluchovým postižením, s poruchou verbální komunikace

- omezíme rušivé elementy (rádio, telefon, televize)
- používá-li zájemce sluchadlo, můžeme pomoci s jeho nasazením, zapnutím, se zredukováním hlasitosti
- na začátek hovoru upozorníme dotykem např. na předloktí
- mluvíme přirozeně, pomaleji, nekřičíme, dodržujeme optimální vzdálenost, dbáme na dobrou viditelnost úst, udržujeme oční kontakt
- využíváme neverbální komunikaci (mimika, gesta rukou) – pozor na přehnanou artikulaci
- pokud zájemce o službu nerozumí, zopakujeme informaci, popřípadě použijeme jiný způsob vyjádření (nepoužíváme cizí slova)
- pokud si zájemce dělá poznámky, vyčkáme, až s námi opět naváže oční kontakt (pro lepší představu o našem zařízení zájemci nabídneme k prohlídce fotografie)
- při jednání se zájemcem s poruchou verbální komunikace vždy vyčkáme na neverbální vyjádření

Použitý materiál:

- leták
- fotografie

5.3 Pravidla pro jednání se zájemcem o službu se zrakovým postižením

- se zájemcem o službu jednáme přirozeně a přímo, nikoliv přes jeho příbuzného či průvodce
- zdravíme vždy první a oslovíme zájemce jménem, aby věděl, že pozdrav patří jemu; při ukončení hovoru upozorníme, že jsme domluvili a opouštíme místnost
- podání ruky nahrazuje vizuální kontakt a veškeré činnosti doprovázíme slovem
- udržujeme oční kontakt, nikdy neodvracíme tvář
- veškeré informace pomalu přečteme, vysvětlíme, popíšeme, ujistíme se, že zájemce celému výkladu rozumí

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

Použitý materiál:

- leták
- fotografie
- lupa

5.4 Pravidla pro jednání se zájemcem o službu - s cizincem, s osobou patřícím k jiné etnické skupině

Zájemce o službu, který nerozumí česky, navštívíme společně s tlumočnickem, na kterého předem zajistíme kontakt.

Použitý materiál:

- leták střediska sociálních služeb
- fotografie

6. Návaznost na další zdroje

6.1 Podpora uživatele

OCHTU podporuje uživatele ve využívání běžných zdrojů veřejných služeb jako je pošta, banka, lékař, vzdělávací instituce, zájmové kluby, kadeřnictví, pedikúra, církevní zařízení, úřady atd. a tím mu pomáhají si udržet nezávislost.

6.2 Umožnění využití sociálních služeb

OCHTU umožňuje uživateli využívat služby, na které je zvyklý a vyhledává takové služby, které uživatel označí za potřebné pro naplnění svých osobních cílů definovaných v jeho osobním plánu. OCHTU má vypracovaný seznam sociálních zdrojů se kterými spolupracuje.

Aktualizaci těchto zdrojů zajišťuje určený zaměstnanec, který je odpovědný za tvorbu a aktualizaci tohoto seznamu. Tento seznam je volně přístupný, aby s ním mohli pracovat i ostatní zaměstnanci OCHTU.

Nemůže-li OCHTU pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných organizací a odborníků, případně institucí.

6.3 Vztahy uživatele a jeho blízkých

Zaměstnanci aktivně podporují dobré vztahy mezi uživatelem a jeho blízkými, přáteli a známými lidmi, jednájí s osobami označenými uživatelem. Tyto osoby jsou přizývány k účasti na jednáních týkajících se služeb poskytovaných uživateli a jejich změn. Tím napomáhají k dosažení osobního cíle uživatele. V případě konfliktu uživatele s jeho rodinou nebo blízkými osobami zaměstnanci zachovávají neutrální postoj.

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

6.4 Doprovody uživatelů

V případě potřeby doprovodu pro využití služeb, je uživatel doprovázen zaměstnancem OCHTU nebo je kontaktována rodina. V případě, kdy uživatel není schopen navštívit veřejné služby, organizace, pokud OCHTU není sama schopna tyto služby poskytnout, předá uživateli kontakty na jiné služby.

7. Seznam veřejných služeb

OBVODNÍ A ODBORNÍ LÉKAŘI viz příloha

TRUTNOV:

POŠTA.....	499 868 113
BANKY – ČESKÁ SPOŘITELNA	956 736 100
KOMERČNÍ BANKA	955 570 411
ČSOB	499 859 811
GE MONEY BANK	499 859 610
KADEŘNICTVÍ	499 815 180, 737 434 696
PEDIKÚRA	499 815 180, 737 982 887
SOCIÁLNÍ ODBOR MěÚ TRUTNOV.....	499 803 330
MĚSTSKÁ KNIHOVNA	499 815 544
BAZÉN	499 817 100
DISPEČINK – SANITY	499 815 190
DPS – OBĚDY	603 230 120
NEMOCNICE – ÚSTŘEDNA	499 866 111
NEMOCNICE – DIA	499 866 261
POLIKLINIKA MASARYKŮV DŮM	499 859 777
LÉKÁRNA – NA POLIKLINICE.....	499 426 241
V NEMOCNICI.....	499 397 115
NA HORSKÉ.....	499 828 371
U ANDĚLA STRÁŽCE.....	499 815 575
U ZLATÉ HVĚZDY.....	499 815 513
U ŘEKY.....	499 397 765
Dr. MAX (Kaufland).....	499 732 009
ZÁKLADNÍ ŠKOLA – KOMENSKÉHO 399.....	499 811 195
SPECIÁLNÍ ZÁKLADNÍ ŠKOLA – HORSKÁ 160.....	499 733 386
SPECIÁLNÍ MATEŘSKÁ ŠKOLA – NA STRUZE 124.....	499 812 169

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

ÚPICE:

MĚSTSKÝ ÚŘAD	499 781 533
POLIKLINIKA	499 846 060
BÁŇSKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA ODOLOV	499 886 155
LÉKÁRNA – NA POLIKLINICE	499 881 321
POD MĚSTEM	499 882 600
PEDIKÚRA (p. Henychová).....	605 480 552
KNIHOVNA	499 781 500
SPECIÁLNÍ ZÁKLADNÍ ŠKOLA – A. BUNZLA 660	499 881 436

MALÉ SVATOŇOVICE:

OBECNÍ ÚŘAD	499 886 341
MATEŘSKÁ ŠKOLA – 17. LISTOPADU 259	499 886 117

HOSTINNÉ:

MĚSTSKÝ ÚŘAD	499 441 333
ZÁKLADNÍ ŠKOLA – SLUNEČNÍ 377	499 524 344

ŽACLÉR:

MĚSTSKÝ ÚŘAD	499 739 211
MATEŘSKÁ ŠKOLA – NA PILÍŘI 204	499 876 271

BERNARTICE:

MĚSTSKÝ ÚŘAD	499 879 145
--------------------	-------------

RTYNĚ V PODKRKONOŠÍ:

MĚSTSKÝ ÚŘAD	499 888 140
--------------------	-------------

VELKÉ SVATOŇOVICE:

MĚSTSKÝ ÚŘAD	499 881 860
--------------------	-------------

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

7.1 Seznam telefonních čísel lékařů

MUDr. Cvrček Radek	499 886 136
MUDr. Černý Jaroslav	499 524 193
MUDr. Černý Pavel	499 846 061
MUDr. Čížková Ilona	499 812 385
MUDr. Divišová Dagmar	499 873 114
MUDr. Faiřrová Ivana	499 818 420
MUDr. Gergič Jaroslav	499 395 254
MUDr. Gultová Yvona	499 814 500
MUDr. Halaxová Jaroslava	499 524 393
MUDr. Hartmann Jan	499 888 105
MUDr. Hejnicová Kateřina.....	499 329 089
MUDr. Horáková Peroutková Michaela	499 846 063
MUDr. Hynková Tamara	499 846 062
MUDr. Ittensohnová Olga	499 320 797
MUDr. Králíčková Blanka	499 733 414
MUDr. Kunčarová Jana	499 859 750
MUDr. Linková Alena	499 843 303
MUDr. Lukáš Eduard	499 811 398
MUDr. Lukášová Drahoslava	499 733 378
MUDr. Matys Josef	499 691 244
MUDr. Oravcová Jarmila	499 871 140
MUDr. Petřů Pavel	499 175 185
MUDr. Pohlová Zuzana	499 879 144
MUDr. Popová Věra	499 817 084
MUDr. Prager Jaromír	491 483 307
MUDr. Rousek Tomáš	499 876 196
MUDr. Řehůřek Jiří	775 720 790
MUDr. Spirovská Jana	499 881 818
MUDr. Sombota Jiří	499 819 080
MUDr. Sombotová Alena	499 819 090
MUDr. Stiehlová Irena	499 811 257
MUDr. Suchánková Erika	499 898 144
MUDr. Šnajdrová Jindřiška	499 320 796
MUDr. Vejrych Tomáš	499 859 768
MUDr. Vrtala Zdeněk	499 874 144
MUDr. Weyskrabová Jitka	499 866 493/2
MUDr. Záveský Ladislav.....	776 008 880

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

8. Příloha – Smlouva č. 1



Smlouva o poskytování osobní asistence

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
uzavřená mezi

Oblastní charitou Trutnov (dále jen OCHTU)

IČ 434 65 439, Dřevařská 332, Trutnov, tel. 499 817 366

zastoupenou

a uživatelem

jméno a příjmení

rodné číslo

adresa

telefon

nebo zákonným zástupcem (*v případě, že sjednává poskytování služby za uživatele*)

jméno a příjmení

adresa

telefon

Kontaktní osoba (*jméno, příjmení, adresa, telefon*):

.....
.....

1. Základní činnosti při poskytování osobní asistence

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně
- pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

2. Místo a čas poskytování osobní asistence

- sjednané úkony se poskytují na území celé ČR
- sjednané úkony se poskytují hodin denně, a to týdně vždy od po dobu platnosti smlouvy

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

3. Výše úhrady za osobní asistenci a způsob jejího placení

- výše úhrady za poskytnutou osobní asistenci ve všední dny činí 100,- Kč / 1 hodinu;
- je-li osobní asistence u uživatele poskytována ve všední dny v rozsahu 8 a více hodin denně, je výše úhrady 90,- Kč / 1 hodinu
- výše úhrady u osobní asistence poskytované v době o víkendech či svátcích činí 130,- Kč / 1 hodinu
- výše úhrady v nočních hodinách, tj. od 22 do 6 hodin, činí 130,- Kč / 1 hodinu
- OCHTU je povinna předložit uživateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne měsíce následujícího
- uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy OCHTU předložila uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb
- uživatel se zavazuje a je povinen platit úhrady příkazem na účet OCHTU uvedený na vyúčtování

4. Vnitřní pravidla stanovená OCHTU pro poskytování osobní asistence

Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly OCHTU pro poskytování osobní asistence. Uživatel prohlašuje, že mu vnitřní pravidla byla předána v písemné podobě, že tato pravidla přečetl a že jim plně porozuměl. Uživatel se zavazuje a je povinen tato pravidla dodržovat.

5. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Ukončení této smlouvy je možné ze strany uživatele kdykoliv i bez udání důvodu, postačí doručení písemné výpovědi OCHTU. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď OCHTU doručena.

OCHTU může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí služby za dobu delší než 2 měsíce.
- jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší podmínky, které vyplývají z vnitřních pravidel OCHTU pro poskytování osobní asistence.
- jestliže se uživatel chová k asistentovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení lidské důstojnosti, nebo svým chováním vytváří nepřátelské, ponižující, nebo zneklidňující prostředí.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou OCHTU z důvodů výše uvedených činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

6. Doba platnosti smlouvy

- smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami
- doba platnosti a účinnosti smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami do dne

Uživatel nemůže práva z této smlouvy postoupit na jinou osobu.

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

Smlouva je vyhotovena ve dvou provedeních s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.

Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

Uživatel výslovně souhlasí ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. se zpracováním výše uvedených osobních údajů OCHTU.

V Trutnově dne

za Oblastní charitu
Trutnov

uživatel
(zákonný zástupce)



9. Příloha - Smlouva č. 2

Smlouva o poskytování osobní asistence

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

uzavřená mezi

Oblastní charitou Trutnov (dále jen OCHTU)

IČ 434 65 439, Dřevařská 332, Trutnov, tel. 499 817 366

zastoupenou

a uživatelem

jméno a příjmení

rodné číslo

adresa

telefon

nebo zákonným zástupcem (*v případě, že sjednává poskytování služby za uživatele*)

jméno a příjmení

adresa

telefon

Kontaktní osoba (*jméno, příjmení, adresa, telefon*):

.....

Strana 19 (celkem 21)

Tento dokument je vlastnictvím OCHTU a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu ©

Pořízené kopie jsou pouze informativní!

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

1. Rozsah poskytování osobní asistence

OCHTU se zavazuje a je povinna poskytovat uživateli doprovázení do školského zařízení a zpět i ve školském zařízení. Na základě samostatné dohody OCHTU poskytne i další činnosti spočívající v pomoci dle § 5 Vyhlášky č. 505/2006 Sb.

2. Místo a čas poskytování osobní asistence

- sjednané úkony se poskytují na území celé ČR
- sjednané úkony se poskytují od 07:00 hodin ráno do 17:00 hodin odpoledne, a to každý den, kdy uživatel navštěvuje vyučování ve školském zařízení, dle jeho potřeby. Další čas poskytování je dle dohody stran.

3. Výše úhrady za osobní asistenci a způsob jejího placení

- výše úhrady za poskytnutou osobní asistenci ve všední dny činí 100,- Kč / 1 hodinu; uživatel se případně může na této úhradě podílet spolu s dalším uživatelem, kterému byla ve stejné době poskytována služba stejným osobním asistentem
- je-li osobní asistence u uživatele poskytována ve všední dny v rozsahu 8 a více hodin denně, je výše úhrady 90,- Kč / 1 hodinu
- výše úhrady u osobní asistence poskytované v době o víkendech či svátcích činí 130,- Kč / 1 hodinu
- OCHTU je povinna předložit uživateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne měsíce následujícího
- uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy OCHTU předložila uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb
- uživatel se zavazuje a je povinen platit úhrady příkazem na účet OCHTU uvedený na vyúčtování

4. Vnitřní pravidla stanovená OCHTU pro poskytování osobní asistence

Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly OCHTU pro poskytování osobní asistence. Uživatel prohlašuje, že mu vnitřní pravidla byla předána v písemné podobě, že tato pravidla přečetl a že jim plně porozuměl. Uživatel se zavazuje a je povinen tato pravidla dodržovat.

5. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

6. Ukončení této smlouvy je možné ze strany uživatele kdykoliv i bez udání důvodu, postačí doručení písemné výpovědi OCHTU. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď OCHTU doručena.

OCHTU může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

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

- jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí služby za dobu delší než 2 měsíce.
- jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší podmínky, které vyplývají z vnitřních pravidel OCHTU pro poskytování osobní asistence.
- jestliže se uživatel chová k asistentovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení lidské důstojnosti, nebo svým jednáním vytváří nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou OCHTU z důvodů výše uvedených činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

7. Doba platnosti smlouvy

- smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami
- doba platnosti a účinnosti smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami do dne

Uživatel nemůže práva z této smlouvy postoupit na jinou osobu.

Smlouva je vyhotovena ve dvou provedeních s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.

Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

Uživatel výslovně souhlasí ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. se zpracováním výše uvedených osobních údajů OCHTU.

V Trutnově dne

za Oblastní charitu
Trutnov

uživatel
(zákonný zástupce)