



## INFORMACE PRO UŽIVATELE - VNITŘNÍ PRAVIDLA

Kontakt - Poskytovatel sociální služby

Osobní asistence Dačice

Masarykova 295/I, 380 01 Dačice

Telefon: 736 523 633

e-mail: [domovinka.dacice@charita.cz](mailto:domovinka.dacice@charita.cz)

[pavlina.bacovska@charita.cz](mailto:pavlina.bacovska@charita.cz)

### Definice

Osobní asistence je terénní služba, která je definována Zákonem č.108/2006 Sb., § 39. Je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

### Rozsah poskytování osobní asistence

- Při sepsání smlouvy je dohodnut rozsah poskytované služby (dny, hodiny, místo a poskytované činnosti). Poskytování jednotlivých činností je upřesněno v individuálním plánu.
- Osobní asistent pomáhá uživateli vykonávat jen ty činnosti, které uživatel sám nezvládne.
- Podle § 39 Zákona č.108/2006 Sb. jsou zajišťovány základní činnosti v rozsahu těchto úkonů:

#### 1. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

- pomoc a podpora při podání jídla a pití - úkon zahrnuje krmení uživatele, podání pití brčkem nebo po lžičkách, přidržení lžice, hrnečku či sklenice, apod. Zahrnuje také pomoc podporu při užití léků
- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek - úkon zahrnuje pomoc při výběru oblečení, pomoc při oblékání a vysvlékání - přidržení oděvu, zapínání či rozepínání knoflíků, zipů a háčků, navléknutí ponožek či punčoch, pomoc při obouvání a vyzouvání obuvi, pomoc při nasazování korzetu, upínání protéz, ortéz, apod.
- pomoc při prostorové orientaci - úkon zahrnuje doprovod uživatele po bytě, domě nebo v neznámém prostoru přímou formou - uživatel se asistenta drží, nebo nepřímou formou, kdy asistent uživatele navádí pokyny, upozorňuje na možné překážky, otevírá a zavírá dveře a podobně. U osob se zhoršenou pamětí úkon zahrnuje pomoc při orientaci v čase, v místě, v obvyklém prostředí a situacích.
- pomoc při přesunu na vozík nebo lůžko
  - a) u částečně imobilního uživatele (úkon zahrnuje poskytnutí opory při vstávání, pomoc při přistavení vozíku, přidržení vozíku při přesedání)
  - b) u zcela imobilního uživatele (tento úkon je poskytován pouze v případě, kdy má uživatel domácnost vybavenou zvedacím zařízením, popř. poskytne-li asistentovi

pomoc při přesunu uživatele další osoba, kterou si uživatel sám zajistí. Lůžko uživatele musí být dostatečně vysoké nebo polohovací, vybavené hrazdou a přístupné ze tří stran)

## 2. Pomoc při osobní hygieně

- pomoc při úkonech osobní hygieny (úkon zahrnuje mytí rukou, obličej, česání vlasů, čištění zubů či zubní protézy, péče o dutinu ústní. U imobilních uživatelů se úkon rozšiřuje na intimní hygienu a u inkontinentních na výměnu inkontinentních pomůcek. Úkon zahrnuje též pomoc při celkové koupeli či sprchování a ošetření pokožky těla ochranným či kosmetickým krémem. Pro tento úkon je vhodné, aby byla koupelna vybavena pomůckami pro zajištění bezpečnosti (madla, protiskluzová podložka, sedátko do vany/sprchy).
- Pomoc při použití WC - úkon zahrnuje pomoc při stažení kalhot a spodního prádla, odstranění inkontinentních pomůcek - vložky, pleny, pomoc při usazení na WC nebo WC židli, utření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, nasazení inkontinentní pomůcky, oblečení spodního prádla a kalhot. U částečně imobilního uživatele se tento úkon poskytuje v případě, kdy je uživatel schopen za pomoci asistenta, popř. další osoby, kterou si uživatel sám zajistí, se přesunout na WC či WC židli. U zcela imobilního uživatele se tento úkon poskytuje pouze v případě, kdy je WC vybaveno zvedákem. Pokud tomu tak není, použije se podložní mísa nebo bažant. Při použití WC židle, podložní mísy či bažanta úkon zahrnuje také vynesení (vylití), umytí a desinfekci nádoby.

## 3. Pomoc při zajištění stravy

- pomoc při přípravě jídla a pití - úkon zahrnuje přípravu snídaně, svačiny, večeře, vaření jednoduchých jídel, ohřívání, krájení, mletí, servírování jídla na talíř, vaření kávy, čaje, příprava nápojů, apod.

## 4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí - úklid se provádí v místnostech, které uživatel běžně užívá. Mytí oken, velké sezónní úklidy, úklidy po malování, úklidy společných prostor v domě neposkytujeme. Údržba domácnosti a osobních věcí - např. pomoc při praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele, drobné opravy prádla - přišití knoflíku nebo háčku, apod.
- zajištění nákupu a běžné pochůzky - provádíme společně s uživatelem; v případě, že asistent nakupuje sám, zajišťuje jen běžný nákup do váhy cca 5kg

## 5. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- Pomoc a podpora v rodině v péči o dítě - tato pomoc je poskytována uživateli se zdravotním postižením, který se stará o dítě
- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob - úkon zahrnuje

asistenci při návštěvě rodiny nebo přátel, pomoc při telefonování, pomoc při psaní dopisů, atd.

- Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností - úkon zahrnuje nácvik chůze, nácvik jemné motoriky, malování, psaní, luštění křížovek, procvičování paměti, předčítání, jednoduché cviky, společné rozhovory, nácvik ovládání mobilního telefonu, apod.

#### 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 - asistent doprovází uživatele tam, kde by mu to samotnému činilo potíže nebo by to nebylo vůbec možné.

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

- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů - úkon zahrnuje pomoc při sepisování žádosti, podnětů, odvolání, jednání na úřadech, u lékaře, apod.
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí - úkon zahrnuje objednání nebo vyzvednutí receptu či poukazu na zdravotní pomůcky u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně, zaplacení inkasa, složenek na poště, atd.

#### 8. Poskytnutí základního sociálního poradenství

- poskytnutí potřebných informací přispívající k řešení nepříznivé situace - tato služba je poskytována zdarma

#### Nad rámec vyhlášky je uživateli možno poskytnout fakultativní službu:

- doprava uživatele služebním automobilem Osobní asistence Dačice - tento úkon je spojen s doprovodem uživatele, např. k lékaři, do školy, na nákup, při vyřizování běžných záležitostí apod.

Při doprovodu uživatele s dopravou autem lze použít i soukromé vozidlo uživatele. Tato situace ošetřena smlouvou o ŘÍZENÍ MOTOROVÉHO VOZIDLA UŽIVATELE.

#### Vyúčtování úhrad za službu

Pracovník zaznamenává denně do Výkazu o poskytnuté službě čas a rozsah poskytnuté služby. Na základě tohoto výkazu vedoucí služby zpracuje vyúčtování, které předá uživateli do 10. dne následujícího měsíce k úhradě. Platbu je možno provést osobně do pokladny služby nebo bankovním převodem.

Výše úhrad za služby je dána Nabídkou služeb a úhradou za služby, která je v souladu s Vyhláškou č.505/2006 Sb. a je předána při podpisu smlouvy.



**Finanční hotovost na nákupy** - při nákupech a pochůzkách spojených s placením, uživatel peníze osobnímu asistentovi poskytne předem. Osobní asistent při předání nákupu, nebo pochůzky provede i vyúčtování.

### Kontaktní osoby

Uživatel (dospělá osoba, která nemá opatrovníka) uvede při sjednávání služby alespoň dvě osoby, tzv. kontaktní, kterým je osobní asistence oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb.

Kontaktní osoby jsou:

- ihned informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví.
- oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si uživatel nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to v dokumentaci uživatele poznamenáno.

### Řešení krizových a nouzových situací

- V případě, že uživatel při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci služby mají podezření, že by mohl být ohroženo zdraví nebo život uživatele a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz v příjmové kanceláři nemocnice. Pokud není prokázáno, že by byl uživatel hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Uživatel si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit osobní asistentce osobně nebo telefonicky možnou nepřítomnost.
- V případě, že dojde k onemocnění pracovníků služby, bude poskytování služby redukováno. O této změně bude uživatel informován osobně, nebo telefonicky pracovníky služby.
- V případě, že dojde k poruše na služebním vozidle a nebude moci být zajištěna terénní služba - bude o této skutečnosti uživatel informován pracovníky služby.

### Doplňující informace

- ✓ Uživatel je povinen umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistit podmínky potřebné pro její výkon. Pokud nelze přístup na místo smluvené k poskytování služby zajistit jinak (např. z důvodu snížené pohyblivosti uživatele), užívá pracovník klíče poskytnuté uživatelem. Klíče jsou zapůjčeny na základě písemného souhlasu.
- ✓ Osobní asistent smí používat elektrické spotřebiče v domácnosti uživatele pouze na jeho žádost nebo s jeho souhlasem. Za stav a provozuschopnost zodpovídá uživatel.
- ✓ Osobní asistent není oprávněn přebírat od uživatele platební kartu k výběru z bankomatu ani jako prostředek k zaplacení nákupu.
- ✓ Při doprovodu uživatele do kina, na výstavu, krytého bazénu, apod. hradí uživatel náklady spojené s touto aktivitou včetně jízdného i za osobního asistenta (uživatel asistentovi zakoupí vstupenku, jízdenku, apod.)

### Střídání osobních asistentů

Z provozních důvodů není možné, aby k uživateli docházel jen jeden asistent. O personálním zabezpečení péče rozhoduje vedoucí služby s ohledem na potřeby a přání uživatelů a možnosti služby.

### Individuální plánování

Nezbytnou součástí osobní asistence je individuální plánování. Služba je plánována společně s uživatelem, na základě jeho potřeb a přání a možností služby.

## STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

### Nejste s něčím spokojeni? Chcete něco změnit?

Váš názor nás zajímá. Uvítáme každý návrh, připomínku i stížnost.

Jsou pro nás důležitou informací jak lépe pracovat a zvyšovat kvalitu služby.

#### Co je návrh, připomínka?

Je to Váš podnět pro zlepšení či změnu poskytované služby. Bude zaznamenán a následně řešen.

#### Co je stížnost?

Vyjádření nespokojenosti s pracovníkem, kvalitou nebo způsobem poskytované služby. Každá stížnost je evidována a následně řešena.

Stížnost může podat uživatel, jeho rodinní příslušníci, zákonný zástupce, osoba uživateli blízká nebo osoba, která nemá k uživateli žádný vztah, ale jedná v jeho zájmu.

Osoba, která stížnost podala a zanechala kontaktní údaje, je o způsobu vyřízení stížnosti vždy písemně informována.

V případě anonymní stížnosti je způsob řešení zveřejněn na nástěnce Osobní



asistence, umístěné u vchodu do kanceláře OA Dačice, Masarykova 295/I., 380 01 Dačice.

**Stížnost lze podat:**

- ústně - osobně, telefonicky
- písemně (poštou, e-mailem) s podpisem i anonymně

**komu ?**

- osobní asistentce
- vedoucí Osobní asistence Dačice
- řediteli Oblastní charity Jihlava, Mgr. Michalu Novotnému, Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava, tel. 567 563 672.

Pokud by jste nebyli spokojeni, s vyřízením stížnosti můžete se obrátit na:

- ředitele Diecézní charity Brno Ing. Oldřichu Haičmanovi, Tř. Kapt. Jaroše 9, 661 35 Brno
- zřizovatele, kterým je Biskup brněnský, Mons. ThLic. Vojtěch Cikrle, Petrov 8, 601 43 Brno
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5

□ Zásady vyřizování stížnosti:

- Lhůta pro vyřízení stížností je nejvýše 30 kalendářních dnů a stěžovatel bude písemně vyzooměn.
- Lhůtu pro vyřízení stížností lze ze závažných důvodů prodloužit. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty i o jeho důvodech vždy prokazatelně informován, a to včas před uplynutím lhůty pro vyřízení stížnosti.

**Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.**

## PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

### Práva uživatele

- Zvolit si rozsah poskytované služby (dny, hodiny, činnosti).
- Žádat změnu v rozsahu poskytované služby
- Zvolit si svého klíčového pracovníka v závislosti na provozních možnostech služby.
- Právo na ochranu osobních údajů.
- Nahlížet do své osobní dokumentace.
- Vznášet podněty a připomínky týkající se chodu služby
- Stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby
- Požádat o změnu asistenta, který mu z osobních důvodů nevyhovuje - změna bude umožněna po vzájemné dohodě s poskytovatelem s ohledem na provozní možnosti služby.
- Ukončit smlouvu bez udání důvodu.

### Povinnosti uživatele

- Zajistit asistentům bezproblémový přístup do své domácnosti.
- Podílet se na plánování služby, hodnocení a naplňování svých osobních cílů.
- Zaškolit asistenta ve věcech týkajících se svých potřeb.
- Informovat o specifických situacích, které se u něho vyskytují (např. alergické, epileptické záchvaty), a seznámit asistenta s postupem při poskytování pomoci v těchto situacích.
- Umožnit asistentům, aby mohli službu vykonávat bez překážek (např. zavírat psa).
- Zajistit hygienicky přijatelné pracovní prostředí (umožnit asistentovi vstup do koupelny, použití WC).
- Při zhoršení zdravotního stavu (další snížení mobility) zajistit přiměřené kompenzační pomůcky (WC židle, chodítka, zvedací zařízení, atd.)
- Oznámit poskytovateli infekční či parazitární onemocnění, při kterém je zdrojem onemocnění uživatel nebo jeho rodinný příslušník, se kterým žije v domácnosti.
- Hlásit včas změny související s výkonem služby. Změnu termínu sjednané činnosti je nutno nahlásit den předem, v nepředvídatelných situacích do 8 hodin téhož dne. V případě, že není služba zrušena včas a pracovník se k uživateli dostaví, je mu účtován úkon v délce 15 min.
- Nahlásit co nejdříve začátek a konec při dlouhodobém odhlášení služeb.
- Chovat se k osobnímu asistentovi důstojně.
- Platit za služby osobní asistence v řádném termínu.

### PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

#### Práva poskytovatele

- Střídat asistenty v domácnosti uživatele.
- Měnit sjednaný rozsah poskytované služby v případě, že je to organizačně nezbytně nutné.
- V případě nepravidelné asistence poskytnout službu v závislosti na okamžité volné kapacitě služby.
- V případě infekčního či parazitárního onemocnění uživatele přerušit poskytování služby na dobu nezbytně nutnou.
- Vypovědět smlouvu z výpovědních důvodů uvedených ve Smlouvě.

#### Povinnosti poskytovatele

- Zajistit provedení sjednaných činností kvalifikovaným pracovníkem.
- Se zapůjčenými klíči uživatele zacházet tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití.
- Respektovat osobnost uživatele.
- Zacházet s osobními údaji uživatele v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Vést potřebnou dokumentaci vztahující se ke službě.
- Umožnit uživateli nahlížet do jeho osobní dokumentace.
- Předložit uživateli vyúčtování služby za kalendářní měsíc nejpozději do desátého dne následujícího měsíce.
- Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat závazek mlčenlivosti, který trvá i po skončení pracovního poměru.