

Vytvořil: Mgr. Eva Vostálová, Bc. Kateřina Valová

Platnost od: 20. 6. 2016

Odovědná osoba: vedoucí osobní asistence

Metodické zařazení: Vnitřní pravidla - SQSS

Vytvořeno dne: 17. 6. 2016

Frekvence revize: 1x ročně

Pořadové číslo: 2 (od 2016)

Tímto dokumentem se dne 19. 6. 2016 ruší platnost dokumentu *Pravidla poskytování osobní asistence*, který byl platný od 1. 3. 2016.

Tento dokument je určený a závazný pro pracovníky a klienty služby osobní asistence ParaCENTRA Fenix, z. s. Je též pouze určený případným zájemcům o tuto službu.

Pravidla poskytování služby osobní asistence

1. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

ParaCENTRUMFenix (dále jen „PCF“) poskytuje službu osobní asistence (dále jen službu) ve smyslu § 39 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v aktuálním znění.

2. OBECNÉ NÁLEŽITOSTI A ROZSAH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

2.1 Služba osobní asistence podle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách obsahuje zejména tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně,
- b) pomoc při zajištění stravy,
- c) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

2.2 Služba je poskytována na území města Brna. Na jiném místě může být poskytována jen po vzájemné dohodě mezi PCF a klientem.

3. FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

3.1 Fakultativní činnosti jsou činnosti nad rámec osobní asistence, resp. služby konané bez přítomnosti klienta (např. nákup, úklid bez účasti klienta, pokud tomu nebrání objektivní skutečnosti – např. bariérové prostředí).

3.2 Cena za fakultativní činnosti se řídí platným ceníkem za služby osobní asistence.

3.3 Fakultativní činnosti se do výkazu osobní asistence značí písmenem „F“.

4. PRÁVA A POVINNOSTI

4.1 Klienti PCF mají právo na:

- a) odbornou a kvalifikovanou službu a péči,
- b) soukromí,
- c) rovnocenné postavení ve vztahu s pracovníky PCF,
- d) rovnocenný přístup ke službě,
- e) úplné a pravdivé informace předávané srozumitelnou formou,
- f) ochranu vlastní důstojnosti,
- g) ochranu osobních a citlivých údajů,
- h) individuální přístup a podílení se na individuálním plánování,
- i) odmítnutí služby,
- j) nahlížení do své dokumentace, ze které si mohou pořizovat zápisky a poznámky,
- k) podání stížnosti podle *Standardu č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*,
- l) ochranu před diskriminací a stigmatizací.

4.2 Povinnosti klienta

- a) Klient instruuje své asistenty ve všech potřebných úkonech.
- b) Klient sám organizuje a plánuje práci asistenta.
- c) Klient je povinen poskytnout asistentovi informace nutné pro výkon osobní asistence.
- d) Klient bude zadávat asistentovi jen takové úkoly, které nejsou v rozporu s platnými zákony a obecně přijatými pravidly slušnosti. Nebudou po něm vyžadovat činnosti, které nejsou předmětem osobní asistence (stavební práce, žehlení prádla pro celou rodinu atp.).
- e) Klient se zavazuje dodržovat domluvené termíny. Pokud nemůže dodržet předem domluvený termín, bude o této skutečnosti informovat vedoucího služby, případně jiného pracovníka PCF.
- f) Klient je povinen dbát o zdraví své i pracovníka, který mu poskytuje službu.
- g) Klient je povinen zachovávat etické a morální hodnoty a normy.
- h) Klient se spolu s klíčovým pracovníkem účastní plánování služby.
- i) Klient je povinen informovat poskytovatele o změnách svého zdravotního stavu a jiných skutečnostech, které by mohly ohrozit bezpečný průběh služby či zdraví pracovníka.

- j) Pokud klient způsobí škodu, ať pracovníkovi nebo PCF, je jeho povinností podle občansko-správních předpisů ji uhradit. Pokud se tak nestane, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany klienta.

4.3 Práva poskytovatele

- a) Přerušit službu ze zdravotních důvodů klienta, nevhodného chování ohrožujícího bezpečný průběh služby, ostatní klienty a pracovníky.
- b) Uzavřít či omezit provoz z důvodu nedostatečného personálního zabezpečení, v případě nouzové či havarijní situace, nařízené dovolené nebo nemoci nebo omezení služby z ekonomických důvodů.

4.4 Povinnosti poskytovatele

- a) Vedoucí služby i další pracovníci služby se zavazují dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se soukromí klienta.
- b) Poskytovatel zajišťuje pracovníkům základní proškolení a průběžné školení, konzultace v tématech týkajících se cílové skupiny.
- c) Vedoucí služby, popř. jeho zástupce průběžně sleduje průběh poskytované služby, dbá na dodržování vnitřních pravidel (např. BOZP, standardy kvality sociálních služeb, individuální plány).
- d) Pracovníci služby se ke klientovi chovají slušně a tak, aby nepoškodili jeho důstojnost.
- e) Poskytovatel je povinen reagovat na změny klientova zdravotního stavu a dalších relevantních okolností, které klient poskytovateli oznámí. V takovém případě poskytovatel s klientem projedná úpravu poskytované služby tak, aby co nejvíce odpovídala potřebám a možnostem klienta.

5. PLÁNOVÁNÍ A DOKLADOVÁNÍ SLUŽBY

5.1 Plánování služby

- Objednání služby, zrušení objednané služby nebo změnu termínu poskytování služby si domlouvá klient s vedoucím služby, popř. s pověřeným pracovníkem s minimálně třídenním předstihem.
- V případě pozdního odřeknutí termínu služby osobní asistence bude klientovi v odůvodněných případech účtován poplatek za poskytnutí služby (do výše, v jakém měla být služba poskytnuta).

5.2 Dokladování služby

- Služba je vykazována měsíčně do dokumentu *Výkaz služby osobní asistence* a do dokumentu *Záznamy o průběhu služby osobní asistence*.

- Zápis do dokumentu *Výkaz služby osobní asistence* provede klient po ukončení každé služby. Dokument *Výkaz služby osobní asistence* je uložen ve složce klientav tištěné i elektronické podobě na serveru pod heslem.
- Zápis do dokumentu *Záznamy o průběhu služby osobní asistence* provede osobní asistent po ukončení každé služby. Dokument *Záznamy o průběhu služby osobní asistence*, který je v elektronické podobě uložen ve složce klienta na serveru pod heslem na externím úložišti pod heslem.

5.3 Služba je hrazena klientem na základě výkazu o poskytnuté službě, která se stanovuje v souladu s *Ceníkem služby osobní asistence* a *Pravidly přijímání plateb za službu osobní asistence*.

6. PRAVIDLA PŘIJÍMÁNÍ PLATEB ZA SLUŽBU OSOBNÍ ASISTENCE

- 6.1** Každá poskytnutá osobní asistence je asistentem či klientem zaznamenána do formuláře *Výkaz služby osobní asistence* (tento dokument může být uložen buď u klienta, nebo v PCF – dle vzájemné dohody).
- 6.2** PCF dokládá vyúčtování zpětně za kalendářní měsíc na faktuře za poskytnutou službu. Faktura je vystavena na základě platného *Ceníku služby osobní asistence* a *Výkazu služby osobní asistence*.
- 6.3** Platbu za poskytnutou osobní asistenci je možno uhradit hotově (u pokladníka PCF), nebo bankovním převodem (číslo účtu: 2700 594 582 / 2010) – dle vzájemné dohody.
- 6.4** Jako doba poskytnuté osobní asistence se počítá čas skutečně spotřebovaný k poskytnutí služby.
- 6.5** Pokud asistent doprovází klienta na akci, či místo, kde se platí vstupné, platí ho za asistenta klient.
- 6.6** V případě klientova nesouhlasu s počtem účtovaných hodin může klient podat námitku buď vedoucímu osobní asistence, řediteli centra, nebo radě PCF.

7. INDIVIDUÁLNÍ PLÁN KLIENTA

- 7.1** Individuální plán (dále jen „IP“) sestavuje klient s klíčovým pracovníkem. Jde o vymezení klientových osobních cílů, přání a potřebv rámci poskytované sociální služby a kroků,

které klient a pracovníci služby budou realizovat k jejich naplnění. Součástí IP je i zhodnocení předchozí spolupráce (služby).

7.2 Klíčový pracovník společně s klientem navrhuje možnosti a jednotlivé kroky, jak řešit situaci. Konečné rozhodnutí je ponecháno na klientovi.

7.3 Vyhodnocování IP se provádí obvykle každý půlrok za účasti klienta, klíčového pracovníka a případně třetí zúčastněné strany. Při delší nepřítomnosti klienta ho klíčový pracovník kontaktuje telefonicky nebo e-mailem. V případě potřeby (např. z důvodu změny v klientových cílech) je vyhotoven IP i dříve. Jedná se o tzv. mimořádný IP.

7.4 IP je psán do předem připraveného formuláře, který obsahuje:

- Příjmení a jméno klienta,
- Příjmení a jméno klíčového pracovníka,
- Příjmení a jména osob, které se na přehodnocení podílely,
- Datum sepsání,
- Datum přehodnocení,
- Zhodnocení předchozího IP,
- Dlouhodobé cíle, očekávání, přání, potřeby klienta,
- Kontrakt (jak budou cíle, očekávání, přání, potřeby klienta naplněny),
- Poznámky.

8. SPECIFICKÁ USTANOVENÍ

8.1 Nakládání s klíči od klienta

Klient může v případě potřeby, dle svého uvážení, poskytnout PCF klíče od svého domu, bytu či jiného prostoru.

a) Postup při převzetí klíčů od klienta

Vedoucí služby osobní asistence podepíše při převzetí klíče formulář *Potvrzení o převzetí klíčů*. Jedna kopie formuláře zůstane klientovi a jedna se založí v jeho složce v kanceláři PCF. Všechny klíče jsou uzamčeny v kanceláři PCF. Dle dohody mohou být klíče propůjčeny konkrétním pracovníkům osobní asistence (oproti jejich podpisu do formuláře *Potvrzení o převzetí klíčů*).

b) Postup při vrácení klíčů klientovi

Vedoucí služby osobní asistence před vrácením klíčů zkontroluje, zda všichni osobní asistenti odevzdali klíče od klienta. Klientovi se vrací veškeré klíče. Klient pak stvrzuje svým podpisem do formuláře *Potvrzení o převzetí klíčů*, že mu byly klíče vráceny.

c) Manipulace s klíči

Vedoucí služby osobní asistence nebo jím pověřený pracovník:

1. vydává osobním asistentům klíče,
2. je odpovědný za vedení celé dokumentace o klíčích,
3. přebírá klíče od klientů, popř. jim je předává zpět.

8.2 Přítomnost domácích a hospodářských zvířat během služeb osobní asistence a péče o ně

- a) Domácí nebo hospodářské zvíře může být během služeb osobní asistence přítomno, pokud je s touto skutečností seznámen osobní asistent přicházející na službu a ten s tím souhlasí.
- b) Zvíře musí poslouchat pokynů klienta a nesmí bránit klidnému průběhu služby osobní asistence.
- c) O zvíře je možné v rámci služeb osobní asistence pečovat, pokud:
 - si to přeje klient, nikoliv jiný člen rodiny,
 - osobní asistent je ochoten o zvíře pečovat a nebrání mu v tom nějaké zdravotní či osobní příčiny,
 - není péče o zvíře nebezpečná nebo nehrozí-li osobnímu asistentovi nějaké riziko.
- d) Klient (majitel zvířete) zajistí hygienické, materiální a bezpečnostní podmínky pro vykonávání potřebných úkonů.

8.3 Řízení motorového vozidla

Klient může v případě potřeby, dle svého uvážení, požadovat, aby osobní asistent v rámci služby řídil motorové vozidlo.

- a) Pokud má klient zájem o to, aby osobní asistent řídil motorové vozidlo, podepíše *Prohlášení o technickém stavu vozidla a pojištění vozidla*. Jedna kopie formuláře zůstane klientovi a jedna se založí v jeho složce v kanceláři PCF.

- b) Asistent řídí motorové vozidlo klienta (nikoliv své), a to pouze v případě, že při každém řízení vozidla osobním asistentem bude vozidlo splňovat zákonnou technickou způsobilost vozidel k provozu a bude mít zákonné pojištění.
- c) Za sankci při neuzavření zákonného pojištění vozidla odpovídá klient osobní asistence.
- d) Osobní asistent je upozorněn na povinnost dodržovat všechny platné právní předpisy, zejména pravidla silničního provozu a zákaz konzumace alkoholu a všech ostatních návykových a psychotropních látek (drog) před jízdou a během ní.
- e) Osobní asistent má právo odmítnout řízení vozidla.
- f) Osobní asistent řídí vozidlo klienta pouze na výslovnou žádost klienta. Klient tudíž nese veškerá rizika vzniku škody v souvislosti s provozem vozidla.
- g) Klient přebírá veškerou zodpovědnost za technický stav vozidla a v případě poškození nebo sankce nebude vymáhat škodu na PCF.
- h) V případě, že v termínu požadovaném klientem není k dispozici žádný asistent s řidičským oprávněním, smí PCF poskytnutí služby odmítnout.

9. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Klient je povinen seznámit se s pravidly poskytování služby osobní asistence a tato pravidla dodržovat v zájmu bezproblémového chodu služby.