

Vytvořil: Mgr. Tereza Vacová, Mgr. Kristýna Macáková

Vytvořeno dne: 23. 11. 2018

Odpovědná osoba: vedoucí osobní asistence

Metodické zařazení: Vnitřní pravidla

Platnost od: 1. 1. 2019

Frekvence revize: 1x ročně

Pořadové číslo: 4 (od 2016)

Tímto dokumentem se dne 31. 12. 2018 ruší platnost dokumentu *Pravidla poskytování služby osobní asistence*, který byl platný od 1. 1. 2018.

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

1.1. ParaCENTRUM Fenix, z. s. (dále jen „PCF“) poskytuje službu osobní asistence (dále jen „služba“) dle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

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

2.2 Fakultativní činnosti:

- Fakultativní činnosti jsou činnosti nad rámec osobní asistence. Jsou to činnosti konané bez přítomnosti klienta (např. nákup, úklid bez účasti klienta – za předpokladu, že tomu nebrání objektivní skutečnosti jako je například bariérové prostředí).
- Cena za fakultativní činnosti se řídí platným *Ceníkem služby osobní asistence*.
- Fakultativní činnosti se do výkazu osobní asistence značí písmenem „F“.

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

3. PRÁVA A POVINNOSTI

3.1 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 vnitřní metodiky ke standardu kvality sociálních služeb č. 7 – *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*,
- l) ochranu před diskriminací a stigmatizací.

3.2 Povinnosti klienta:

- a) Klient sám organizuje a plánuje práci asistenta.
- b) Klient je povinen poskytnout asistentovi informace nutné pro výkon osobní asistence a ve všech potřebných úkonech ho instruovat.
- c) Klient zadává asistentovi jen takové úkoly, které nejsou v rozporu s platnými zákony a obecně přijatými pravidly slušného chování. Nevyžaduje po něm činnosti, které nejsou předmětem osobní asistence (stavební práce, žehlení prádla pro celou rodinu atp.).
- d) Klient se zavazuje dodržovat domluvené termíny. Pokud nemůže dodržet předem domluvený termín, bude o této skutečnosti informovat vedoucího služby, případně jiného pracovníka PCF.
- e) Klient je povinen dbát o zdraví své i pracovníka, který mu poskytuje službu. Průběh asistence je tedy klientem nastaven tak, aby podmínky výkonu služby negativně neovlivňovaly zdraví pracovníka (např. nadměrná zátěž asistenta při extrémně vysokých či nízkých teplotách).
- f) Klient je povinen zachovávat etické a morální hodnoty a normy.
- g) Klient se spolu s klíčovým pracovníkem účastní plánování služby.
- h) Klient je povinen bez prodlení hlásit poskytovateli změny v osobních údajích, které jsou součástí *Smlouvy o poskytování služby osobní asistence a Evidenční karty klienta*.
- 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 podle občansko-správních předpisů jeho povinností ji uhradit. Pokud se tak nestane, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany klienta.

3.3 Poskytovatel má právo na:

- a) napomenutí klienta v případě nedodržování povinností ze strany klienta vyplývajících z *Pravidel poskytování služby osobní asistence*,
- b) přerušení služby ze zdravotních důvodů klienta, nevhodného chování ohrožujícího bezpečný průběh služby, ostatní klienty a pracovníky,
- c) uzavření či omezení provozu z důvodu nedostatečného personálního zabezpečení, v případě nouzové či havarijní situace, nařízené dovolené či nemoci nebo omezení služby z ekonomických důvodů.

3.4 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, průběžné školení a konzultace v tématech týkajících se cílové skupiny.
- c) Vedoucí služby společně se sociálním pracovníkem služby průběžně sledují průběh poskytované služby, dbají na dodržování vnitřních metodik a pravidel.
- d) Pracovníci služby se ke klientovi chovají s respektem 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.

4. PLÁNOVÁNÍ, OBJEDNÁVÁNÍ A DOKLADOVÁNÍ SLUŽBY

4.1 Plánování služby:

- Služba je plánována každý týden na základě potřeb klienta (potřeby klienta zjišťuje vedoucí služby nebo sociální pracovník služby při vstupu klienta do služby pomocí *Karty potřeb* a ověřuje je také při každém individuálním plánování).

4.2 Objednávání služby:

- Osobní asistenci objednává vedoucí služby dle kapacitních a personálních možností PCF a potřeb klienta. V případě nepřítomnosti vedoucího služby objednává tyto činnosti pověřený pracovník.
- Objednávku osobní asistence klient provádí s vedoucím služby, popř. pověřeným pracovníkem, osobně v PCF, telefonicky či písemně e-mailem nebo SMS.
- Objednání osobní asistence, její zrušení nebo změnu termínu poskytování si domlouvá klient s vedoucím služby, popř. s pověřeným pracovníkem, do čtvrtka

předcházejícího týdnu, ve kterém si klient přeje asistenci. V případě objednání služby po tomto termínu je možné, že nebude klientově požadavku vyhověno, protože nebude možné požadovanou službu u klienta personálně zajistit. V případě nepředvídatelných událostí informuje klient o nutnosti zrušení či změny termínu vedoucího služby, popř. pověřeného pracovníka, ihned, jakmile zjistí, že se nebude moci ve smluvený termín dostavit. Vedoucí služby, popř. pověřený pracovník, zhodnotí situaci a domluví se s klientem na dalším postupu.

- Pokud klient nezruší sjednaný termín osobní asistence včas a svou účast neomluví řádným způsobem (viz předchozí odrážka), bude mu v odůvodněných případech účtován poplatek za poskytnutí služby do výše, v jaké měla být služba poskytnuta. Kromě toho bude klientovi uděleno napomenutí. V případě tří napomenutí bude klientovi osobní asistence pozastavena a jeho nasmlouvané termíny osobní asistence budou postoupeny dalším klientům.

4.3 Dokladování služby:

- Dokladování služby se provádí stručným záznamem do *Výkazu služby osobní asistence*, který klient provede po ukončení každé asistence. Na konci každého měsíce, nejpozději však do druhého dne měsíce následujícího, klient osobně či elektronicky odevzdá příslušný *Výkaz služby osobní asistence* vedoucímu služby, popř. sociálnímu pracovníkovi služby. Ten ho uloží do osobní složky klienta, která je umístěna v uzamykatelné dokumentační skříni a na serveru pod heslem.
- Dále se provádí podrobnější zápis do dokumentu *Záznamy o průběhu služby osobní asistence*, kam provede osobní asistent zápis po ukončení každé asistence. Dokument *Záznamy o průběhu služby osobní asistence* je uložen na externím úložišti a v osobní složce klienta na serveru pod hlesem.

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*, který má klient k dispozici.
- 6.2 Jako doba poskytnuté osobní asistence se počítá čas skutečně spotřebovaný k poskytnutí služby.
- 6.3 Pokud asistent doprovází klienta na akci či místo, kde se platí vstupné, platí ho za asistenta klient.
- 6.4 PCF dokládá vyúčtování zpětně za kalendářní měsíc na faktuře za poskytnutou službu. Faktura je vystavena na základě *Výkazu služby osobní asistence* a platného *Ceníku služby osobní asistence*.
- 6.5 Platbu za poskytnutou službu je na základě vzájemné dohody možno uhradit osobně u pokladníka PCF, nebo bankovním převodem (číslo účtu: 270 059 4582 / 2010).

6.6 V případě klientova nesouhlasu s počtem účtovaných hodin může klient podat námitku vedoucímu služby, řediteli PCF 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 potřeb v rámci poskytované sociální služby a kroků, které klient a pracovníci služby budou realizovat k jejich naplnění. Součástí IP je i zhodnocení předchozí spolupráce v rámci služby.

7.2 Klíčový pracovník společně s klientem navrhuje možnosti a jednotlivé kroky, jak řešit situaci. Konečné rozhodnutí je však 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 nebo potřeby klienta naplněny),
- Poznámky,
- Podpis klienta,
- Podpis klíčového pracovníka.

8. SPECIFICKÁ USTANOVENÍ

8.1 NAKLÁDÁNÍ S KLÍČI OD KLIENTA

8.1.1 Klient může v případě potřeby na základně vlastního uvážení poskytnout PCF klíče od svého domu, bytu či jiného prostoru. V závislosti na požadované četnosti čerpání služby poskytne klient odpovídající počet kopií klíčů.

8.1.2 Postup při převzetí klíčů od klienta:

- Vedoucí služby podepíše při převzetí klíčů formulář *Potvrzení o převzetí klíčů*. Jedna kopie formuláře zůstane klientovi a druhá se založí v jeho osobní složce v uzamykatelné dokumentační skříni v kanceláři osobní asistence v PCF. Všechny klíče jsou uzamčeny v kanceláři osobní asistence v PCF nebo mohou být na základě

dohody propůjčeny konkrétním pracovníkům osobní asistence (oproti jejich podpisu do formuláře *Potvrzení o převzetí klíčů*). Klient se může na vedoucího služby kdykoli obrátit s prosbou o informaci, kteří pracovníci služby mají aktuálně jeho klíče k dispozici.

8.1.3 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.

8.1.4 Manipulace s klíči:

- Vedoucí služby osobní asistence nebo jím pověřený pracovník:
 - vydává osobním asistentům klíče,
 - je odpovědný za vedení veškeré dokumentace o klíčích,
 - přebírá klíče od klientů, popř. jim je vrací zpět.

8.2 PŘÍTOMNOST DOMÁCÍCH A HOSPODÁŘSKÝCH ZVÍŘAT BĚHEM SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE A PÉČE O NĚ

8.2.1 Domácí nebo hospodářské zvíře může být během osobní asistence přítomno, pokud je s touto skutečností osobní asistent přicházející na službu seznámen a souhlasí s tím.

8.2.2 Zvíře musí poslouchat pokynů klienta a nesmí bránit klidnému průběhu služby osobní asistence.

8.2.3 O zvíře je možné v rámci osobní asistence pečovat, pokud:

- si to přeje klient, nikoliv jiný člen rodiny,
- je osobní asistent ochotný o zvíře pečovat a nebrání mu v tom nějaké zdravotní či osobní důvody,
- není péče o zvíře nebezpečná nebo nehrozí-li osobnímu asistentovi nějaké riziko.

8.2.4 Klient (majitel zvířete) zajistí hygienické, materiální a bezpečnostní podmínky pro vykonávání požadovaných úkonů.

8.3 ŘÍZENÍ MOTOROVÉHO VOZIDLA

8.3.1 Klient může v případě potřeby na základě vlastního uvážení požadovat, aby osobní asistent v rámci služby řídil motorové vozidlo.

8.3.2 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 druhá se založí v jeho osobní složce v uzamykatelné dokumentační skříni v kanceláři osobní asistence v PCF.

- 8.3.3** Asistent řídí motorové vozidlo klienta (nikoliv své), a to pouze v případě, že při každém použití vozidla osobním asistentem bude vozidlo splňovat zákonnou technickou způsobilost vozidel k provozu a bude mít zákonné pojištění.
- 8.3.4** 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 před jízdou a během ní.
- 8.3.5** Osobní asistent má právo odmítnout řízení vozidla.
- 8.3.6** Osobní asistent řídí vozidlo klienta pouze na výslovnou žádost klienta. Klient tudíž nese veškerá rizika vzniku škody v souvislosti s provozem vozidla.
- 8.3.7** Klient jako vlastník nebo provozovatel vozidla odpovídá za technický stav vozidla a v případě poškození tohoto vozidla nebo sankce za technickou nezpůsobilost k provozu nebude vymáhat škodu na PCF.
- 8.3.8** V případě, že v termínu požadovaném klientem není k dispozici žádný asistent s řidičským oprávněním, smí PCF poskytnutí služby odmítnout.

9. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

- 9.1** Klient je povinen seznámit se s *Pravidly poskytování služby osobní asistence* a dodržovat je v zájmu bezproblémového chodu služby.