

Vnitřní pravidla pro osobní asistenci

Platná od 1.8.2019

Úvod

Osobní asistence – je terénní služba poskytovaná osobám (dle § 39 zákona 108/2006 Sb., v platném znění), které se ocitly v nepříznivé sociální situaci způsobené sníženou soběstačností 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 činnosti, které osoba potřebuje.

Podmínky poskytování služby

1. Žádost o poskytování pečovatelské služby je možné podat:

- a) Telefonicky – soc. pracovnice Bc. Grbavčicová, DiS. (736 489 609, 519 315 183)
- b) Písemně – Remedia Plus z.ú., U Nemocnice 3066/1, Břeclav
- c) Ústně – U Nemocnice 3066/1, Břeclav, nad transfuzní stanicí, 1.patro, kancelář č.104
- d) E-mailem: sp.teren@remediaplus.cz, reditelka@remediaplus.cz

2. Sociální šetření

- na základě žádosti provede sociální pracovnice šetření se souhlasem žadatele v místě jeho bydliště.

3. Stanovení individuálního plánu

- provede sociální pracovnice se žadatelem o službu. Podrobný individuální plán bude již po domluvě sestavovat Klient s osobním asistentem v průběhu poskytování služby.

4. Sepsání smlouvy o poskytování sociální služby – smlouva obsahuje především:

- a) uvedení úkonů,
- b) místo poskytování osobní asistence,
- c) doba provádění služby,
- d) způsob úhrady za poskytnutou péči:
 - **hotově, k rukám** soc. pracovnice nebo pokladní,
 - **převodem na účet**, na základě vystavení faktury za zúčtovací období,
 - **inkasní platbou**,(po ukončení zúčtovacího období, (tj. kalendářní měsíc) nebo po ukončení poskytování služby)
- e) výpovědní důvody.

Za Klienta, který je omezen ve svéprávnosti nebo není schopen samostatného jednání z důvodu onemocnění, smlouvu podepisuje soudem stanovený opatrovník nebo zástupce, popřípadě zmocněnec a to na základě doložení dokumentu o zastoupení. V případě, že Klient nemá soudem stanoveného opatrovníka, zástupce ani zmocněnce, smlouvu podepisuje zástupce obce s rozšířenou působností na základě doložení dokumentu „vyjádření lékaře“.

5. Platnost smlouvy - smlouva je uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou. Pokud Klient nevyužije službu Poskytovatele do 6 měsíců od posledního měsíce, ve kterém službu čerpal, platnost smlouvy zaniká posledním dnem této lhůty.

6. Ukončení služby:

ze strany Klienta - bez udání důvodů, z důvodu dlouhodobé hospitalizace nebo umístění v jiném zařízení, z důvodu úmrtí Klienta, z důvodu nespokojenosti s poskytováním služby, z důvodu zlepšení stavu Klienta - je schopen se nadále sám zabezpečit;

ze strany organizace - dle výpovědních důvodů uvedených ve smlouvě nebo po vzájemné dohodě.

7. Podmínkou poskytnutí služby je nepříznivá sociální situace žadatele (zjišťuje sociální pracovníce v rámci sociálního šetření) a **sdělení osobních údajů** (např. jméno, adresa, datum narození apod.). Službu nelze poskytovat anonymně.

8. Podmínkou k provedení fakultativního úkonu je, že potřebná osoba je naším Klientem, provádí se u něj základní činnosti péče a úkon nelze zajistit komerční službou.

Úkony osobní asistence dle zák.108/2006 Sb., a vyhlášky č.505/2006 Sb., v platném znění:

a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

b) pomoc při osobní hygieně:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při použití WC,

c) pomoc při zajištění stravy: pomoc při přípravě jídla a pití,

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
2. nákupy a běžné pochůzky,

e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pomoc a podpora rodině v péči o dítě,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
3. pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

f) 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,

g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

Fakultativní úkony

- mimo výše uvedené základní úkony lze dále poskytovat:

- a) Drobné opravy v domácnosti
- b) Pomoc při úpravě zahrádky či dvorku
- c) Doprava ke klientovi k zajištění fakultativních činností
- d) Doprava v rámci zajištění nákupu, doprovodu a pochůzky

Průběh poskytování osobní asistence

1. Výběr osobního asistenta

- 1) Zvláštní pozornost je věnována výběru osobního asistenta. Sociální pracovníce probere se žadatelem jeho představu – co by podle něj měl asistent splňovat, jaká by měla být náplň jeho práce, případně limity – tedy skutečnosti, které žadatel rozhodně u asistenta nechce.
- 2) Pokud organizace nemá k dispozici vhodného asistenta, vypíše ředitelka ve spolupráci s úřadem práce výběrové řízení; o konečném výběru osobního asistenta rozhoduje sám Klient či rodina.

2. Proces výběru vhodného osobního asistenta může být časově náročnější.

základní požadavky na výkon práce osobního asistenta:

- 1) morální a trestní bezúhonnost,
- 2) vzdělání – dle §116 zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.,

3) empatie, komunikativnost, zodpovědnost, kreativnost.

3. Formy osobní asistence

a) sebeurčující osobní asistence je určena Klientům, kteří si své osobní asistenty (dále Asistent) sami školí, průběžně instruují a organizují jejich práci - pomoc při činnostech Klienta. Za Klienta, který Asistenti pomáhají při uspokojování základních lidských potřeb biologických: při sebeobsluze (hygieně, oblékání, stravování, apod.), při pohybu, nákupech, vaření atd. Dále při uspokojování životních potřeb společenských (komunikaci, studiu, zájmových činnostech).

b) řízená osobní asistence je koordinována Klienty pouze částečně, především je řízena zvenčí (organizace - zákonný zástupce/opatrovník/ zastoupení členem domácnosti - Klient). Asistenti poskytují pomoc a dohled při uspokojování základních lidských potřeb biologických i společenských. Tento typ osobní asistence využívají zejména Klienti po náhlých příhodách (úraz,nemoc) a dále Klienti se smyslovým, psychickým nebo mentálním postižením.

Problematické situace řeší Klient společně s Asistentem, rodinou případně vysílající organizací (sociální pracovníci). V případě problematického vztahu Klienta s Asistentem řeší tuto situaci rodina s vysílající organizací.

5. Ukončení poskytování osobní asistence

- ukončení smlouvy ze strany klienta:

- bez udání důvodů,
- z důvodu dlouhodobé hospitalizace nebo umístění v jiném zařízení,
- z důvodu úmrtí Klienta,
- z důvodu nespokojenosti s poskytováním služby,
- z důvodu zlepšení stavu Klienta - je schopen se nadále sám zabezpečit.

- ukončení smlouvy ze strany organizace:

- poskytování služby – osobní asistence – nelze ze strany organizace ukončit náhle, může však dojít ke změně osobního asistenta a to z různých důvodů. Organizace je povinna, v případě zájmu Klienta, zajistit za odcházejícího osobního asistenta náhradu, s novým asistentem musí Klient souhlasit,
- potřeba změny osobního asistenta může vyjít jak ze strany Klienta, tak ze strany osobního asistenta,
- průběh zajišťuje sociální pracovníce,
- ukončit poskytování služby může organizace v případě:
- jestliže Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu **delší než 1 měsíc**.
- jestliže Klient i po opětovném napomenutí hrubě porušuje „*Vnitřní pravidla pro osobní asistenci*“
- jestliže se Klient chová k osobnímu asistentovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

VZTAH mezi KLIENTEM a ASISTENTEM je ROVNOPRÁVNÝ!

„Nesmí dojít k tomu, že buď Klient manipuluje asistentem, at' už z pozice síly (je zaměstnavatelem), či z pozice slabosti (má postižení), nebo naopak asistent klientem.“ (Hrdá J., Osobní asistence)

Kontakty

Vedoucí služby: Polachová Monika - 519 315 183, 530 331 324, 736 489 607
- email: vp.teren@remediaplus.cz

Sociální pracovníce: Bc. Grbavčicová Martina, DiS - 530 331 325, 736 489 609
- email: sp.teren@remediaplus.cz

Ředitelka společnosti: Bc.Pěčková Jarmila – telefon 519 315 184, 530 331 321
- e-mail: reditelka@remediaplus.cz

Práva a povinnosti Klienta a Osobního asistenta

Klient má právo:

- na kvalitní poskytování služby (odborně, bezpečně, v souladu s dodržováním základních práv a svobod Klienta) na základě uzavřené „Smlouvy o poskytování osobní asistence“ v rozsahu sjednaných úkonů, v předem domluveném čase a místě,
- na ochranu osobních a citlivých údajů týkající se jeho osoby předaných sociální službě,
- podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby, sdělovat své názory a připomínky,
- být předem informován o průběhu a podmínkách služby a všech okolnostech poskytování služby,
- mít možnost volby a svobodně se rozhodovat (např. ve stravování, ve způsobu provedení úkonu, sdělovat své požadavky, rozhodovat o svém vzhledu, požádat o změnu smlouvy, vypovědět smlouvu bez udání důvodů),
- na respektování svého soukromí (kontrolovat kdo a kdy vstupuje do jeho obydlí) a na důstojné jednání a zacházení (např. respektování intimity a studu při hygieně),
- na individuální přístup s ohledem na své schopnosti, přání a potřeby,
- stanovit si plán činností ve spolupráci s rodinou (osobou, které důvěřuje) a asistentem, sdělit asistentovi potřebné informace k provádění asistenční činnosti. Plán činností lze po dohodě měnit (dle stavu a potřeb Klienta, i denně).

Klient má povinnost:

- vytvořit v místě poskytování osobní asistence takové podmínky, které umožní bezpečný průběh poskytování služby (opatřit si nutné kompenzační pomůcky, polohovací lůžko, pojízdné WC, sprchovací židli apod.),
- pokud jsou úkony péče poskytovány v jeho domácím prostředí, umožnit, aby osobní asistent mohl využívat hygienické zařízení, odpočívat, stravovat se (umožnit ohřev jídla, místo a čas), uložit si své osobní věci na určené místo. Klient s asistentem se dohodnou, či hygienické prostředky (toal. papír, mýdlo, popř. ručník) bude asistent používat. V případě poskytování péče v noci je třeba zajistit lůžko pro odpočinek asistenta.
- nahlašovat vedoucí provozu změny, které mohou mít vliv na poskytování služby:
 - odhlásit nasmlouvaný úkon **1 den před termínem jeho provedení**; v případě náhlého zrušení (např. z důvodu hospitalizace) **nejméně 2 hodiny předem**,
 - nahlásit změny zdravotního stavu (např. nařízenou karanténu Klienta, riziko infekční nákazy),
 - nahlásit změnu adresy bydliště Klienta, změnu kontaktu na Klienta a na kontaktní osobu,V případě, že změny nejsou nahlášeny včas a pracovnice je již na cestě k provedení úkonu, je Klientovi účtována úhrada za **neučelný výjezd** dle bodu „Úhrada za provádění osobní asistence“.
- spolupracovat s osobním asistentem na dosahování osobního cíle a společně plánovat a hodnotit průběh poskytované služby,
- platit úhradu za poskytnuté služby, a to zpětně, nejpozději do posledního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém čerpal služby.

Osobní asistent má právo:

- vyžadovat zajištění optimálních podmínek v místě poskytování služby, které umožňují bezpečné poskytování úkonů (snížení rizika přenosu infekčního onemocnění, agresivity Klienta nebo jeho rodinných příslušníků, nebezpečných zvířat, zajištění kompenzačních pomůcek, čistících prostředků apod.),
- vyžadovat plnění povinností Klienta vyplývajících z uzavřené „Smlouvy o poskytování osobní asistence“ včetně „*Vnitřních pravidel pro osobní asistenci*“,
- na důstojné chování ze strany Klienta a jeho rodinných příslušníků,
- v případě mimořádné krizové situace v souvislosti s provozem služby (po předchozí domluvě s Klientem) jednorázově změnit termín poskytnutí úkonu Klientovi,
- na přestávku (přiměřený odpočinek, čas stravování apod.).

Osobní asistent má povinnost:

- respektovat základní lidská práva a svobody Klienta, dodržovat mlčenlivost, respektovat soukromí Klienta a vše činit s jeho souhlasem,
- respektovat běžné zvyklosti a pravidla chování v domácnosti Klienta podle jeho pokynů a přání,
- předem informovat Klienta o průběhu, podmínkách služby, o změnách a všech okolnostech poskytování služby,
- kvalitně poskytovat službu na základě uzavřené „Smlouvy o poskytování osobní asistence“ a v rozsahu sjednaných úkonů, v předem domluveném čase a místě,
- pomáhat Klientovi při zvládnání základních lidských potřeb a dalších činností, které si stanovil Klient v plánu činností,
- individuálně plánovat a hodnotit s Klientem průběh poskytování služby podle jeho osobních cílů, potřeb a schopností, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování služby,
- nahlásit vedoucí služby jakékoliv změny při výkonu osobní asistence, které mají vliv na další poskytování služby u Klienta nebo na chod organizace; např. zhoršení zdravotního stavu nebo sociálního prostředí Klienta (především u osamělých klientů), kdy bude zapotřebí kontaktovat sociálního pracovníka úřadu (např. zvýšení příspěvku na péči),
- vést základní dokumentaci o provádění osobní asistence tak, aby bylo možno stanovit dobu poskytování osobní asistence (dokument „Docházka“ podepsaný klientem doručí osobní asistent do organizace), popřípadě zaznamenávat čas poskytnuté služby pomocí čtečky.

Úhrada za provádění úkonů osobní asistence

- se řídí vyhláškou č.505/2006 Sb., a její novelizace.

1) Za poskytování služby sociální péče - osobní asistenci je stanovena úhrada za 1 hodinu skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů; pokud poskytování těchto úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Doprava ke Klientovi k zajištění povinných úkonů se nehradí.

2) Úhrada je stanovena odlišně dle toho, zda klient žije sám či s rodinou (pokud žije sám, má větší náklady na bydlení).

3) Úhrada za 1 hodinu péče:

- a) dospělá osoba, která nevyživuje další osobu a nebydlí sama100,- Kč,
- b) dospělá osoba, která nevyživuje další osobu a bydlí zcela sama ... 90,- Kč,
- a) dospělá osoba, která vyživuje nezaopatřené dítě ¹80,- Kč,
- b) nezaopatřené dítě v průběhu vzdělávání60,- Kč

(od 15 let dítěte nutné doložení dokladu o studiu dítěte).

4) Příplatek k hodinové úhradě za péči v noci (22hod.-6.hod.):10,- Kč/hod.

5) **Úhrada za fakultativní úkony: - doprava** ke Klientovi k zajištění fakultativních úkonů a v rámci zajištění nákupu, pochůzky a doprovodu - úhrada **8,00 Kč/km**. Za drobné opravy v domácnosti a za pomoc při úpravě zahrádky či dvorku je stanovena úhrada ve výši **130,-/hod.**

6) **Forma a způsob platby je dohodnuta ve smlouvě.**

7) V případě náhlého zrušení plánované služby ze strany klienta – JE NUTNO O TOM INFORMOVAT VEDOUcí NEBO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI VČAS (tzn. alespoň 2hodiny předem). V případě, že je pracovnice již na cestě ke Klientovi (nebo u něj), bude Klientovi účtována úhrada za neúčelný výjezd ve výši **50Kč/Klient Břeclav; 100Kč/ Klient mimo Břeclav.**

Dokumentace a ochrana osobních údajů

1) Společnost REMEDIA PLUS z.ú jako správce osobních údajů ve smyslu "Nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679"(GDPR - obecné nařízení o ochraně osobních údajů) zpracovává osobní údaje svých klientů, jejich opatrovníků, zákonem stanovených zástupců, kontaktních osob klientů:

- v souladu s příslušnými platnými právními předpisy;
- v rozsahu nezbytném pro výkon oprávněné činnosti poskytovatele sociálních služeb dle platných právních norem, zejména Zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách a Vyhlášky 505/2006Sb.,

1 Podle §11 až 16 zákona č.117/1195 Sb.

- a zajišťuje jejich náležité zabezpečení, ochranu před neoprávněným či protiprávním zpracováním, před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením a nepředává údaje třetím stranám bez souhlasu oprávněných osob.

2) Co budeme chtít vědět a zpracovávat?

- a) identifikační a kontaktní údaje Klienta: jméno a příjmení, datum narození, adresa, telefon, e-mail,
- b) identifikační a kontaktní údaje opatrovníka, kontaktní osoby: jméno, příjmení, telefon, e-mail,
- c) údaje o nepříznivé sociální situaci klienta v souvislosti s plánováním rozsahu a průběhu poskytování služby (osobní cíl klienta, druh zdravotního omezení, míra soběstačnosti, apod.)

3) Proč budeme osobní údaje zpracovávat?

- z důvodu uzavření Smlouvy o poskytování služby,
- z důvodu zajištění kvalitního poskytování sociální služby,
- z důvodu plánování a organizačního zajištění poskytování služby,
- z důvodu předání informací pro případ krizové situace – lékaři, pohotovostní službě, Policii,
- z důvodu statistického zpracování údajů REMEDIE PLUS z.ú.,
- z důvodu vyúčtování úhrad za poskytování sociální služby.

4) Jak dlouho budeme s osobní údaje zpracovávat?

- po dobu poskytování služby,
- 5 let od ukončení poskytování služby (nutná archivace).

5) Kdo bude pracovat s osobními údaji?

- sociální pracovnice,
- vedoucí pracovnice,
- osobní asistenti,
- ředitelka společnosti,
- pracovnice účtárny.

Dle vnitřních předpisů společnosti REMEDIA PLUS z.ú. je vymezen okruh osobních údajů, které pracovníci na jednotlivých pozicích zpracovávají.

6) Pracovníci při poskytování služby:

- shromažďují pouze takové údaje, které jsou nutné k poskytování služby a které jsou zpracovávány pouze za účelem, k němuž byly shromážděny,
- dodržují mlčenlivost,
- dodržují stanovená pravidla pro přístup k osobním údajům třetích osob,
- zpracovávají pouze takové osobní údaje, ke kterým mají oprávnění dle vnitřního předpisu společnosti REMEDIA PLUS z.ú. o ochraně osobních údajů.

7) Jaká jsou Vaše práva?

Vaše práva jsou vymezena v "Nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679"(GDPR) .

Máte právo:

- požádat o informace o zpracování svých osobních údajů, Poskytovatel má povinnost Vám tyto informace bez zbytečného odkladu předat,
- na přístup k svým osobním údajům, požádat o jejich aktualizaci nebo opravu,
- nahlížet do své osobní dokumentace,
- požádat o výmaz osobních údajů,
- požadovat o vydání zpracovaných údajů,
- obrátit se na nás nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů v případě pochybností o zpracování a dodržování ochrany osobních údajů ze strany Poskytovatele,
- požádat Poskytovatele o předání Vašich osobních údajů třetí osobě (jiné organizaci, úřadu, aj.) a to na základě Vašeho písemného souhlasu,
- určit osobu, která smí nahlížet do Vaší dokumentace a může být informována o průběhu péče, nebo zakázat nahlížení do dokumentace a podávání informací.

Vaše požadavky je třeba podat písemně sociální pracovníci.

8) Jaké jsou Vaše povinnosti?

- informovat bezodkladně sociální pracovníci o změně osobních údajů.

Zpracování osobních údajů je dále upraveno vnitřním předpisem o ochraně osobních údajů společnosti REMEDIA PLUS z.ú. v souladu s "Nařízením Evropského parlamentu a rady EU 2016/679" (GDPR) .

Pravidla pro vyřizování stížností

Kdo může podat stížnost

- všichni uživatelé sociálních služeb společnosti REMEDIA PLUS z.ú.; zájemci o služby; příbuzní; veřejnost, instituce.

Co je považováno za stížnost, forma stížností

Stížnost nemusí mít žádné formální náležitosti. Stížností je vše, co jako stížnost osoba (instituce), která si stěžuje, označí, přičemž z formulace musí být jasně patrné, že se jedná o stížnost. Stížnost může být podána písemně, ústně, telefonicky/faxem, v elektronické podobě – e-mailem. Do stížnosti je vhodné uvést co nejvíce informací týkajících se události, které se stížnost týká. Kromě stížností lze podávat společnosti REMEDIA PLUS z.ú rovněž podněty a připomínky k fungování a kvalitě poskytovaných služeb.

Kam a komu se stížnost podává

- přímo organizaci REMEDIA PLUS z.ú. (ředitelce, vedoucí služby, sociální pracovníci nebo kterékoli pracovníci),

- na krajský úřad v Brně nebo obecní úřad v Břeclavi, odbor sociálních věcí,

- organizaci zajišťující dodržování lidských práv – např. veřejný ochránce práv, ombudsman - www.ochrance.cz; podatelna@ochrance.cz, tel.542542888, MPSV, odbor sociálních služeb – posta@mpsv.cz, tel.221 921 111, Český helsinský výbor – poradna@helcom.cz, tel.773115951

Vyřizování stížností a lhůta na vyřízení

Vyřizování stížností patří do kompetence ředitelky společnosti, mohou se jej dále účastnit osoby ředitelkou pověřené, případně další instituce. Doba na vyřízení stížnosti je 14 dnů od převzetí stížnosti. Po uplynutí této lhůty se stěžovateli oznámí výsledek prošetření stížnosti. Odpověď na stížnost lze dát stěžovateli i jinou než písemnou formou, pokud si to přeje.

Břeclav 15.7.2019

Bc. Pěčková Jarmila,
ředitelka společnosti