



OBČANSKÉ SDRUŽENÍ MARTIN, z.s.

registrováno u Městského soudu v Praze L 10834 IČ: 70822301, DIČ: CZ70822301

sídlo: 155 21 Praha 5 – Zličín, Křivatcová 416/3

Bank. spojení: 0169505389/ 0800, E-mail: asistence@osmartin.cz, www.osmartin.cz,

Tel.: 774 429 111, 776 515 747, 222 364 929

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ MARTIN, z.s. (dále „poskytovatel“) poskytuje osobní asistenci (dále „služba“) na základě registrace na Magistrátu hlavního města Prahy č. j.: 210751/07 ze dne 5. 6. 2007. Služba je poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcích předpisů v platném znění.

1. ÚKONY, POSKYTOVANÉ V RÁMCI SLUŽBY

- 1.1. Seznam úkonů a výše úhrad jsou přílohou smlouvy o poskytnutí služby osobní asistence (dále jen „Smlouva“).
- 1.2. Časový rozsah služby uvedený ve Smlouvě je sjednán s uživatelem individuálně dle jeho aktuálních potřeb, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. V průběhu poskytování služby se čas a rozsah služby může měnit, změny jsou zapsané v individuálním plánu.

2. PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 2.1. Po uzavření Smlouvy sepiše sociální pracovníce s uživatelem individuální plán péče, kde uživatel charakterizuje svá očekávání a osobní cíle. Naplňování individuálního plánu hodnotí sociální pracovníce s uživatelem jednou za půl roku v domácnosti uživatele.
- 2.2. Uživateli je přidělen osobní asistent – klíčový pracovník, který se podílí na individuálním plánování, zodpovídá za průběžnou aktualizaci a vyhodnocování individuálního plánu podle aktuálních potřeb uživatele. Uživatel se na klíčového pracovníka může kdykoliv obrátit se svými dotazy, připomínkami a potřebami při poskytování osobní asistence. Pokud dojde ke změně klíčového pracovníka, uživatel je o tom informován.
- 2.3. Pokud uživatel nemá vhodné prostředí, které by umožňovalo poskytování osobní asistence, navrhne sociální pracovníce uživateli pomoc s řešením (např. jej upozorní na možnost využití komerčních úklidových či vyklízacích firem, řemeslníků, možnosti zajištění zdravotnických potřeb atd.). V případě potřeby pomůže sociální pracovníce v rámci základního sociálního poradenství uživateli s vyřízením záležitostí.
- 2.4. Zaměstnanci poskytovatele - osobní asistenti a sociální pracovníce se na vyžádání uživateli prokazují průkazem zaměstnance.
- 2.5. Osobní asistent nosí s sebou svůj měsíční „výkaz práce osobního asistenta“, kde po každé návštěvě uživatele vyplní u příslušného data čas poskytnutí asistence a celkovou dobu asistence v hodinách. Tyto údaje uživatel potvrdí na znamení souhlasu svým podpisem. Pokud z důvodu nepříznivého zdravotního stavu je pro uživatele obtížné výkaz podepsat (např. má třes v rukách, má omezenou motoriku rukou), je po vzájemné domluvě možné nechat výkaz bez podpisu, případně po odsouhlasení uživatelem jej může podepisovat osoba blízká. Uživatel obdrží od osobního asistenta „výkaz práce osobního asistenta - kontrolní kopie pro klienta“, který obsahuje shodné údaje jako předešlý výkaz a asistent jej ztvrzuje svým podpisem.

- 2.6. Průběh poskytování služby osobní asistent zaznamená v sešitě s popisem průběhu služby, který zůstává u uživatele a je průběžně kontrolován sociální pracovníci. Tento sešit je součástí spisové dokumentace uživatele a po zaplnění sešitu, či ukončení služby je uložen do spisu uživatele v kanceláři poskytovatele.
- 2.7. Uživatel si podpisem Smlouvy sjednává poskytování služby, nikoliv služby konkrétní osoby, to znamená, že v péči se budou střídat osobní asistenti tak, aby všechny požadavky uvedené ve Smlouvě mohly být dodrženy a péče tak mohla být kontinuální.
- 2.8. Pokud uživatel požaduje nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby a asistent potvrdí její převzetí podpisem. Asistent po nákupu předloží uživateli účetní doklad a případně vrátí zbytek peněz. Asistent nesmí disponovat platební kartou uživatele.
- 2.9. V případě mimořádné události na straně poskytovatele (epidemie, živelná pohroma) si poskytovatel vyhrazuje právo na nutnou dobu změnit rozsah služeb a prioritně zajistit nejnutnější péči – základní životní potřeby uživatele.
- 2.10. Uživatel sdělí poskytovateli během sociálního šetření kontaktní osobu/osoby, které je možno informovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události apod.
Kontaktní osoby:
 - jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup,
 - vyrovnají vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

3. VSTUP DO DOMÁCNOSTI UŽIVATELE, NAKLÁDÁNÍ S KLÍČI UŽIVATELE

- 3.1. Pracovníci vstupují do bytu uživatele jen v předem domluvených dnech a předem domluveném čase. Doba pro poskytování služby je vymezena ve Smlouvě.
- 3.2. V případě, že z důvodu nepříznivého zdravotního stavu je pro uživatele obtížné, či nemožné zpřístupňovat byt zaměstnancům poskytovatele, zapůjčí uživatel poskytovateli klíč od bytu.
- 3.3. Poskytovatel užívá zapůjčené klíče uživatele výhradně v rámci zajištění služby osobní asistence.
- 3.4. Uživatel předává klíče poskytovateli na základě protokolu o předání klíčů, ve kterém je uveden zapůjčený počet klíčů a svazků, datum jejich předání a jméno zaměstnance, který je převzal.
- 3.5. V případě ukončení poskytování služby jsou mu klíče vráceny a je toto stvrzeno protokolem o vrácení klíčů.
- 3.6. Protokol o předání i vrácení klíčů se vystavuje ve dvou exemplářích, jeden je uložen v dokumentaci poskytovatele, druhý zůstává uživateli.
- 3.7. V případě, že je uživatel hospitalizován a nemůže klíč převzít, je po dobu hospitalizace uživatele klíč uložen v trezoru, který je umístěn v kanceláři poskytovatele.
- 3.8. V případě, kdy je pro zajištění požadovaného rozsahu služeb potřeba více svazků klíčů, uživatel je povinen je poskytnout.

4. UŽIVATEL MÁ POVINNOST

- 4.1. Umožnit vstup do domácnosti sociální pracovníci poskytovatele. V průběhu poskytování osobní asistence může sociální pracovníce poskytovatele po domluvě navštívit uživatele v jeho domácnosti za účelem individuálního plánování či poskytnutí sociálního poradenství.

- 4.2. Ihned oznámit všechna svá poranění a infekční onemocnění. Infekční onemocnění hlásit i u osoby, která sdílí s uživatelem domácnost.
- 4.3. Změnu v časovém plánu poskytování služby ohlásit neprodleně, nejpozději 14 dní předem. V případě nedodržení této lhůty není poskytovatel povinen požadavek akceptovat. Tato povinnost se nevztahuje na případy náhlé hospitalizace uživatele.
- 4.4. Zajistit osobnímu asistentovi přiměřené materiálně technické a hygienické podmínky pro poskytnutí sjednaných úkonů (úklidové prostředky a funkční a bezpečné spotřebiče). Asistent může odmítnout poskytnutí služby (např. žehlení, praní, vysávání) v případě pochybnosti o bezpečnosti daného spotřebiče – viditelné poškození zásuvky, šňůry apod.
- 4.5. Pokud chová uživatel domácí zvíře, je nutné jej zabezpečit tak, aby nedošlo k ohrožení osobního asistenta.
- 4.6. Pokud má uživatel vyšší hmotnost a jedna osoba fyzicky nezvládne manipulaci s uživatelem, provádí úkon, dle možností poskytovatele, dvě osoby. Uživatel se může domluvit s rodinným příslušníkem nebo blízkou osobou, pokud poskytovatel nemá na zajištění druhého asistenta kapacitu.
- 4.7. Nahlásit veškeré změny kontaktních údajů (bydliště, telefonní a mailové kontakty).
- 4.8. Opatřit kompenzační pomůcky k ulehčení provádění úkonů (např. polohovací lůžko, chodítko atp.), chránit své zdraví a zdraví osobního asistenta.

5. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- 5.1. Uživatel je oprávněn kdykoliv podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb a na postupy či chování zaměstnanců poskytovatele.
- 5.2. Stížnosti mohou být poskytovateli služeb podávány písemně (poštou, e-mailem, do schránky důvěry na pobočce poskytovatele), telefonicky nebo ústně kterémukoli zaměstnanci poskytovatele.
- 5.3. Poskytovatel je povinen každou stížnost evidovat a reagovat na ni.
- 5.4. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. Stížnosti se řeší v co nejkratší možné době.
- 5.5. Stížnost řeší vždy statutární zástupci poskytovatele Ing. Marika Aufová, Ing. Jaroslava Šimonová nebo sociální pracovník. Je šetřena opodstatněnost stížnosti a případná míra zavinění zaměstnanci poskytovatele, jsou zkoumány okolnosti vzniku události. Určený pracovník je povinen objektivně prošetřit všechny body stížnosti, zjištění zdokumentovat. U oprávněných, nebo částečně oprávněných stížností navrhne opatření k odstranění zjištěných nedostatků. V případě potřeby je stížnost řešena za přítomnosti všech zúčastněných stran. O jednání se provede zápis, který je všemi podepsán. Stěžující má právo si vyžádat kopii zápisu.
- 5.6. O výsledku šetření je stěžující informován písemně, pokud se stěžovatel se statutárním zástupcem nedohodne jinak. V případě anonymní stížnosti je odpověď 15 dní umístěna na nástěnku u kanceláře v sídle poskytovatele na adrese Křivatcová 416/3, 155 21 Praha 5 – Zličín a na webových stránkách poskytovatele.
- 5.7. V případě přetrvávající nespokojenosti se může stěžující obrátit na:
 - registrující orgán – odbor sociálních věcí Magistrátu hlavního města Prahy, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1, tel. 800 100 000, e-mail: posta@praha.eu;
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, tel: 211 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz.

6. KONTAKTY A INFORMACE

6.1. Uživatel kontaktuje organizaci:

- telefonicky na číslech: 774 429 111, 606 573 270 (v pracovní dny 8.00 – 16.30 hod)
222 364 929 (v pondělí, středu a pátek 8.30 – 11.30 hod.),
- osobně v sídle poskytovatele (v pondělí, středu a pátek 8.30 – 11.30 hod.),
- e-mailem: asistence@osmartin.cz.

6.2. Aktuální informace o činnosti poskytovatele jsou zveřejněné na webových stránkách www.osmartin.cz.

Upravitel: Ing. Marika Aufová, Mgr. Markéta Ducháčová

Platnost od: 1. 4. 2023