



OBČANSKÉ SDRUŽENÍ MARTIN, z.s.

registrované na MV ČR pod č.j.: VS/1-1/43 483/00-R, 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, 606 573 270, 222 364 929

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ MARTIN, z.s. (dále „organizace“) 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. POSLÁNÍ ORGANIZACE

Posláním organizace je zlepšení kvality života osob v nepříznivé sociální situaci.

2. CÍLE SLUŽBY

- 2.1. Umožnit osobám se sníženou soběstačností žít prostřednictvím služeb osobní asistence běžným způsobem života ve svém domácím prostředí.
- 2.2. Poskytování služeb osobní asistence v zájmu našich klientů, v náležité kvalitě a takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a svobod.
- 2.3. Spokojenost klientů se službou.
- 2.4. Podpora mezigenerační spolupráce a komunitních aktivit.
- 2.5. Zlepšení týmové spolupráce všech zaměstnanců organizace, vytváření rovnocenného, partnerského vztahu mezi zaměstnanci a klienty, zdokonalení systému řízení organizace, rozdělení kompetencí a pravomocí mezi jednotlivé zaměstnance s jasným popisem pracovních povinností a aktivit k zajištění zpětné vazby.

3. PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 3.1. Dodržování lidských práv klientů.
- 3.2. Respektování volby klientů.
- 3.3. Individualizace podpory.
- 3.4. Podpora nezávislosti klientů na službě.
- 3.5. Služba se přizpůsobuje potřebám klientů.
- 3.6. Ochrana osobních údajů klientů.
- 3.7. Spolupráce s rodinou klienta, lékaři, odborníky, úřady atd.
- 3.8. Podpora přirozených sociálních vazeb klientů.

4. CÍLOVÁ SKUPINA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

4.1. Lidé v nepříznivé sociální situaci od 15 let (především senioři, zdravotně postižení) kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

5. PROVOZNÍ DOBA

5.1. Bez časového omezení, v čase sjednaném v dohodě mezi poskytovatelem a klientem.

6. MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

6.1. Služba je poskytována v přirozeném sociálním prostředí klienta – v bytě klienta nebo jiném sjednaném místě na území Prahy či Středočeského kraje.

7. ÚKONY, POSKYTOVANÉ V RÁMCI SLUŽBY

7.1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

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

7.2. Pomoc při osobní hygieně:

- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při použití WC

7.3. Pomoc při zajištění stravy:

- pomoc při přípravě jídla a pití

7.4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí
- nákupy a běžné pochůzky

7.5. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování
- pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

7.6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- doprovázení k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, instituce poskytující veřejné služby
-

7.7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí

7.8. V rámci služby je klientům poskytováno bezplatně základní sociální poradenství (informace přispívající k řešení jejich nepříznivé situace).

7.9. Seznam úkonů a výše úhrad jsou přílohou smlouvy o poskytnutí služby.

8. KRITÉRIA PRO ODMÍTNUTÍ SLUŽBY

Důvody pro odmítnutí služby jsou stanoveny zákonem č. 108/ 2006 Sb.:

8.1. Neposkytuje-li organizace sociální službu, o kterou člověk žádá.

8.2. Nemá-li organizace dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou člověk žádá.

8.3. Zdravotní stav žadatele, vylučující poskytování služby osobní asistence.

8.4. Žadatel nemá bydliště na území hlavního města Prahy nebo Středočeského kraje.

9. PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

9.1. Žadatel kontaktuje organizaci:

telefonicky: 774 429 111, 606 573 270, (v pracovní dny 8.00 – 16.30 hod)

222 364 929 (v pracovní dny 8.30 – 11.30 hod.)

osobně v sídle organizace (v pracovní dny 8.30 – 11.30 hod.),

e-mailem: asistence@osmartin.cz

a je seznámen s činností organizace a zaznamenán do evidence žadatelů.

9.2. Sociální pracovnice domluví s žadatelem schůzku v jeho domácím prostředí a ve sjednaném čase u něho provede vstupní šetření. Prokazuje se průkazem organizace a žadateli předloží ke zhlédnutí ověřenou kopii registrace na MHMP a seznámí ho se smlouvou, ceníkem a vnitřními pravidly organizace pro poskytování služby osobní asistence. V případě zájmu o službu a souhlasu s pravidly organizace je s žadatelem uzavřena písemná smlouva o poskytování osobní asistence. Klient je seznámen se způsobem podávání stížností.

9.3. Časový rozsah služby uvedený v sociálním šetření a ve smlouvě vychází vždy z konkrétních potřeb klienta, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele a je sjednán s klientem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb. V průběhu poskytování služby se čas a rozsah služby může měnit, změny jsou zapsané v individuálním plánu.

9.4. Pokud při vstupním šetření sociální pracovnice zjistí skutečnosti vylučující poskytování služby, smlouva není uzavřena a klientovi je nabídnuta pomoc při zajištění jiného řešení jeho situace.

9.5. Po uzavření smlouvy sepíše sociální pracovnice s klientem individuální plán péče, kde klient charakterizuje svá očekávání a osobní cíle. Hodnocení naplňování individuálního plánu probíhá jednou za půl roku.

9.6. Klientovi je přidělen osobní asistent – klíčový pracovník, který bude provádět osobní asistenci v rámci podepsané dohody. Klientovi se prokazuje průkazem

zaměstnanec. V případě předání klíčů od bytu osobnímu asistentovi je sepsán protokol o předání klíčů.

- 9.7. Pokud klient nemá vhodné materiálně technické zázemí a hrozí, že by mu nebyla služba z tohoto důvodu poskytována, navrhne osobní asistent klientovi pomoc s řešením (např. jej upozorní na možnost využití komerčních úklidových či vyklízecích firem, řemeslníků, zdravotnických potřeb atd.). V případě potřeby pomůže sociální pracovnice v rámci základního sociálního poradenství klientovi s vyřízením záležitostí
- 9.8. Osobní asistent nosí s sebou při každé návštěvě klienta svůj měsíční „výkaz práce osobního asistenta“, kde po každé návštěvě vyplní u příslušného data časové rozpětí úkonu, celkovou dobu úkonu v hodinách a celkovou cenu za návštěvu. Tyto údaje potvrdí na znamení souhlasu svým podpisem klient.
- 9.9. Klient obdrží od osobního asistenta „výkaz práce osobního asistenta- kontrolní kopie pro klienta“, kde mu po provedení každé návštěvy osobní asistent vyplní stejné údaje jako ve svém výše uvedeném formuláři a podepíše se.
- 9.10. Průběh poskytování služby osobní asistent zaznamená v sešitě s popisem průběhu služby, který zůstává u klienta a je průběžně kontrolován sociální pracovnicí či vedoucí osobní asistentkou.
- 9.11. Sociální pracovnice v průběhu měsíce komunikuje s klientem a společně hodnotí průběh osobní asistence. Posoudí, zda nedochází k porušování základních lidských práv a svobod klienta a služba je prováděna dle etického kodexu pracovníka organizace. Průběžně kontroluje zápisy o průběhu služby a výkazy práce osobních asistentů.
- 9.12. Uživatel si podpisem smlouvy sjednává poskytování služby nikoliv služby konkrétní osoby, to znamená, že v péči se budou střídat asistenti, tak aby všechny požadavky uvedené ve smlouvě mohly být dodrženy a péče tak mohla být kontinuální.
- 9.13. Vedení organizace může bez udání důvodu vyměnit sjednaného osobního asistenta u klienta, aniž by byly narušeny sjednané služby osobní asistence.
- 9.14. Pokud klient požaduje nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby a asistent potvrdí převzetí podpisem. Asistent pak předloží klientovi účetní doklad, případně vrátí zbytek peněz. Asistent nesmí disponovat platební kartou klienta.
- 9.15. 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 klienta.

10. KLIENT MÁ ZEJMÉNA PRÁVO

- 10.1. Využívat nabízených služeb osobní asistence dle svého individuálního plánu péče a standardů kvality sociálních služeb.
- 10.2. Svobodně se rozhodovat o využívání poskytovaných služeb, zejména o ukončení služby, a to kdykoliv bez negativních důsledků pro sebe či kohokoliv jiného.
- 10.3. Na aktuální informace o formě, obsahu, délce a pravidlech poskytovaných služeb a být informován o postupu uplatňování stížností.
- 10.4. Na zachování lidské důstojnosti, osobní cti a být respektováni a přijímáni.
- 10.5. Právo na svobodné myšlení, svědomí a náboženské vyznání.
- 10.6. Na ochranu svých osobních údajů a na informace o způsobu jejich uchovávání.
- 10.7. Na ochranu svého zdraví (dodržování zásad bezpečnosti práce a ochrany zdraví ze strany osobního asistenta při poskytování služby).
- 10.8. Kontaktovat a navštěvovat rodinu, učitele, duchovní, případně další osoby.
- 10.9. Nahlížet do vlastních osobních spisů.
- 10.10. Na podání stížnosti.

11. KLIENT MÁ POVINNOST

- 11.1. Uvést pravdivé údaje o své osobě.
- 11.2. Dodržovat ujednání vyplývající z uzavřené smlouvy, předložit všechny potřebné doklady pro uzavření smlouvy
- 11.3. Pravidelně se podílet na vypracování a hodnocení individuálního plánu péče.
- 11.4. Ihned oznámit všechna svá poranění, infekční onemocnění, či změny zdravotního stavu. Infekční onemocnění hlásit i u osoby, která sdílí s klientem domácnost.
- 11.5. Chovat se v souladu s pravidly slušného chování a v souladu s obecně závaznými formami vůči zaměstnancům OS Martin, neponižovat jejich práci a jednat s nimi jako s kvalifikovanými pracovníky v sociálních službách.
- 11.6. Změnu v časovém plánu poskytování služby ohlásit neprodleně:
 - a) V případě objednání dalších úkonů (rozšíření služby) nejméně 10 dní předem.
 - b) V případě zrušení objednané služby nejméně 24 hodin předem. Při zrušení služby v kratším časovém limitu bude klientovi účtováno 50% z celkové částky dle původně domluveného rozsahu služby v daný den. Výjimkou je akutní zhoršení zdravotního stavu.

- 11.7. Zajistit osobnímu asistentovi přiměřené materiálně technické a hygienické podmínky pro poskytnutí sjednaných úkonů (úklidové prostředky a spotřebiče).
- 11.8. Pokud chová klient domácí zvíře, je nutné jej zabezpečit tak, aby nedošlo k napadení osobního asistenta.
- 11.9. Pokud má klient vyšší hmotnost a jedna osoba fyzicky nezvládne manipulaci s klientem, provádí úkon na náklady klienta dvě osoby. Klient se může domluvit s rodinným příslušníkem nebo blízkou osobou. Pokud je druhou osobou osobní asistent, hradí klient úhradu za každého asistenta.
- 11.10. Upozornit na rizika a vyjasnit zvláštní požadavky spojené s poskytováním služby (např. Alzheimerova choroba, Pickova nemoc, Parkinsonova choroba atp.).
- 11.11. Nahlásit veškeré změny osobních údajů (bydliště, kontakty, ošetřující lékař atp.).
- 11.12. Opatřit kompenzační pomůcky k ulehčení provádění úkonů (např. polohovací lůžko, chodítka atp.), chránit své zdraví a zdraví osobního asistenta (např. zajištění invalidního vozíku).
- 11.13. Seznámit pracovníky s informacemi důležitými pro případné řešení havarijních situací – uvést, kde se nachází hlavní uzávěr plynu, vody, vypínač elektrické energie, lékárnička atd.
- 11.14. V případě potřeby poskytnout počet svazků klíčů odpovídající rozsahu služby.
- 11.15. Vyžadovat od organizace jen takovou podporu, pomoc a úkony, které nejsou v rozporu s právními a morálními normami.

12. DŮVODY K ODMÍTNUTÍ NASMLOUVANÉ SLUŽBY

- 12.1. Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že klient se chová k pracovníkovi hrubým, agresivním, ponižujícím způsobem a také, že se pracovník bude cítit jednáním klienta ohrožen.
- 12.2. V případě fyzického napadení osobního asistenta, nebo jiného pracovníka organizace klientem, je služba okamžitě ukončena.
- 12.3. Asistent může odmítnout poskytnutí služby (např. žehlení, praní, vysávání) v případě pochybnosti o bezpečnosti daného spotřebiče – viditelné poškození zásuvky, šňůry apod.)
- 12.4. Pokud klient soustavně obviňuje osobní asistenty z krádeží, v případě nepotvrzeného onemocnění degenerativního typu (např. Alzheimerova choroba) je to důvod k ukončení služby.
- 12.5. Pokud klient po upozornění na nutnost odstranění zápachu či velkého znečištění bytu nereaguje a nechce přijmout nabídku v pomoci zajištění úklidu v přiměřené lhůtě, je služba ukončena. Pokud má klient snahu situaci řešit, ale vzhledem ke

své zdravotní nebo finanční situaci není schopen ji rychle vyřešit, je mu poskytnuta přiměřená lhůta.

- 12.6. Pokud je během doby poskytování služby přítomen rodinný příslušník či blízká osoba, která je schopna službu zajistit, tak se po zvážení situace služba neposkytne.
- 12.7. Asistent má právo odmítnout činnost, která nespadá pod úkony osobní asistence.
- 12.8. Pokud klient soustavně nedodržuje ujednaný rozsah asistence, který si určil ve smlouvě a nekontaktuje koordinátora provozu, aby dojednali změnu, ani ho neinformuje, porušuje smlouvu a tyto Vnitřní pravidla se všemi důsledky z toho vyplývajícími.
- 12.9. Asistent má právo odmítnout poskytování služby, pokud je klient pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek.

13. FINANČNÍ SPOLUÚČAST KLIENTA NA SLUŽBĚ

- 13.1. Výše úhrady za úkony osobní asistence je uvedena v úhradovníku, který je přílohou smlouvy o poskytování služby.
- 13.2. Klient platí úhradu za službu zpětně za měsíc, a to po vykonání sjednaných úkonů po předložení měsíčního vyúčtování čerpaných služeb, a to buď:
- a) v hotovosti osobnímu asistentovi, který má k tomu pověření nebo sociální pracovníci, nebo
 - b) bezhotovostně převodem na účet organizace č. 0169505389/0800, vedený České spořitelny, a.s., pobočka Praha 6, Makovského ul. 1349. Úhrada musí být připsána na účet organizace do pěti dnů.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ KLIENTA

- 14.1. Každý zaměstnanec organizace se zavazuje svým podpisem k povinnosti zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se seznámí při plnění úkolů zadaných zaměstnavatelem nebo v souvislosti s nimi. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru či dobrovolnictví a její porušení má povahu porušení pracovní kázně podle § 73 zákoníku práce. Neoprávněné sdělení osobních údajů by mohlo být posouzeno i jako trestný čin podle § 178 trestního zákona.
- 14.2. Ochrana osobních údajů je též zakotvena v etickém kodexu organizace.
- 14.3. Písemná dokumentace, vedená o průběhu služby v osobním spise klienta, je uschována v kanceláři v zamykatelné skříni. Přístup k dokumentaci má pouze pověřený pracovník.
- 14.4. Údaje v elektronické podobě jsou chráněny vstupním heslem počítače.

15. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- 15.1. Stížnosti mohou být poskytovateli služeb podávány písemně (poštou, e-mailem, do schránky důvěry na pobočce organizace), telefonicky nebo ústně kterémukoli zaměstnanci organizace.
- 15.2. Poskytovatel je povinen každou stížnost evidovat a reagovat na ni.
- 15.3. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. Stížnosti se řeší v co nejkratší možné době.
- 15.4. Stížnost řeší vždy statutární zástupci organizace Ing. Marika Aufová, Ing. Jaroslava Šimonová nebo jimi pověřený pracovník. Je šetřena opodstatněnost stížnosti a případná míra zavinění zaměstnanci organizace, jsou zkoumány okolnosti vzniku události. Určený pracovník je povinen objektivně prošetřit všechny body stížnosti, zjištění zdokumentovat. U oprávněných, nebo částečně oprávněných stížností navrhnout 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.
- 15.5. O výsledku šetření je stěžující informován písemně, pokud se se statutárním zástupcem nedohodne jinak. V případě anonymní stížnosti je odpověď 15 dní umístěna na nástěнку organizace u kanceláře v DPS na adrese Křivatcova 416, 155 21 Praha 5 – Zličín.
- 15.6. Pokud není stěžující spokojen, může stížnost postoupit výkonnému výboru organizace.
- 15.7. V případě přetrvávající nespokojenosti se může stěžující obrátit dle zákona o veřejném ochránci práv č. 349/1999Sb. na veřejného ochránce práv; na sociální odbor Magistrátu hlavního města Prahy, na Český helsinský výbor; na Občanské poradny – Asociace občanských poraden. (pozn.: Sídlo veřejného ochránce práv: Brno, Udolní ul. č. 39, PSČ: 602 00, e-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění: podatelna@ochrance.cz, telefonická informační linka veřejného ochránce práv: 542 542 888)

Upravily: Ing. Marika Aufová, Mgr. Pavla Chalupová
Platnost od 1.9.2017