

## **Vnitřní pravidla pro poskytování služby osobní asistence, aneb**

### **CO A JAK DĚLÁME**

#### **Zahájení poskytování služby:**

Pokud se rozhodnete využít službu osobní asistence, sociální pracovnice s Vámi dojedná podrobnosti a možnosti poskytování služby. Ve smlouvě sjednáte dny a časy poskytování služby a další podmínky. Před zahájením poskytování služby Vám bude představen osobní asistent. Asistenta vždy představuje koordinátorka nebo sociální pracovnice.

#### **Kdy a kde službu poskytujeme:**

Osobní asistence je terénní služba a poskytujeme jí v prostředí, ve kterém žijete – ve Vaší domácnosti, ale také např. ve škole, jako doprovod k lékaři, na úřady apod.

Službu poskytujeme na základě dohody v rozmezí 24 hodin denně od pondělí do neděle kalendářního týdne. Čas a délku služby upravuje smlouva.

Služba osobní asistence může být poskytována nepravidelně, tj. nemusí být každý den.

V jednom dni je obvykle jedna asistence v minimální délce 1 hodiny nepřetržitě. Při opakovaných návštěvách, tj. 2–3 návštěvy denně, může některá další asistence trvat 0,5 hodiny.

#### **Kolik služba stojí a jak lze zaplatit?**

Cena za 1 hodinu činí 165,- Kč, za všechny úkony, za kratší čas se cena poměrně krátí. Pokud asistence přesáhne 80 hodin v měsíci, platí snížená cena: 145,- Kč / 1 hod.

Počítá se každá započatá čtvrt hodina po první hodině. Při pravidelně a dlouhodobě poskytované asistenci jedné osobě se doba asistence nebo cena může stanovit dohodou. Zvýhodnění ceny je maximálně do výše 20 %.

Vyúčtování asistence provádíme na základě výkazu hodin osobní asistence, kde asistent průběžně zaznamenává odpracované hodiny a vždy na konci asistence Vám dává ke kontrole. Podpisem stvrzujete počet hodin. Tento výkaz zůstává celý měsíc ve Vaší domácnosti, na konci měsíce ho předáte asistentovi nebo vedení organizace k vyúčtování.

V případě oznámení zrušení nebo zkrácení osobní asistence později než 24 hodin předem, je tato účtována v plné výši.

Vyúčtování hodin osobní asistence je 1x měsíčně, formou faktury vystavené po 15. dni následujícího měsíce. Zaplatit lze v hotovosti nebo převodem na transparentní účet. Forma platby se sjednává při podpisu smlouvy. V případě platby v hotovosti úhradu převezme asistent v průběhu asistence. O přijaté platbě předá klientovi doklad.

### **Jak poskytování služby probíhá?**

V domluvený čas k Vám přichází osobní asistent, který Vám pomáhá s domluvenými činnostmi. Při každé asistenci můžete požádat o jakoukoli pomoc v oblastech uvedených v dokumentu „S čím pomáháme, aneb o co můžete požádat osobního asistenta.“ Tento je součástí těchto pravidel. Asistent bude s Vámi spolupracovat na základě Vašich přání. Pomoc poskytujeme v podobě podpory. To znamená, že asistent Vám pomůže, abyste co nejvíce činností zvládal/a dělat samostatně nebo s dopomocí. V co největší míře budete dělat vše společně.

Pokud budete chtít jakékoli změny domluvené služby, domluvíte je s koordinátorkou terénních služeb p. Marikou Berkyovou tel.: 603 557 302.

O průběhu asistence vedeme dokumentaci. Ve Vaší domácnosti asistenti zapisují do sešitu informace o každé asistenci. Dále vedeme dokumentaci s osobními údaji, které nám poskytnete. Dokumentace slouží pouze pro potřeby poskytování služby osobní asistence. Všichni zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost k veškerým Vaším údajům. Máte právo nahlížet do své dokumentace. V případě, že je to nezbytné pro zajištění asistence, poskytnete nám klíče od své domácnosti. Pokud budeme používat pro vstup do domácnosti klíče, asistent nejprve svůj příchod ohlásí zazvoněním na zvonek a hned ode dveří se ohlásí jménem a řekne, proč přišel („*dobrý den, tady Jana, přišla jsem na osobní asistenci...*“ *apod.*). Klíče budou používány jen s Vaším souhlasem.

### **Zajištění služby o svátcích.**

Službu poskytujeme také o svátcích. Pokud poskytnutí služby není ve smlouvě sjednané, postupujeme následovně:

- Při sjednání služby v neděli automaticky zajišťujeme službu i ve svátek.
- Při sjednání služby ve všední dny nebo v sobotu, není služba ve svátek poskytnuta. O poskytnutí služby ve svátek lze požádat a v případě volné kapacity, bude služba poskytnuta.

### **Zajištění služby v mimořádných situacích.**

Službu Vám budeme poskytovat ve dnech a časech domluvených ve smlouvě. V průběhu poskytování služby může dojít na naší straně k mimořádným situacím, kdy může dojít k omezení poskytování služby. Jedná se o tyto situace a jejich řešení:

- Asistent má náhlou překážku v práci a nemůže se dostavit na osobní asistenci včas nebo vůbec. Tato situace může vzniknout např. z důvodu zpoždění dopravního prostředku. V takovém případě Vás telefonicky kontaktujeme a domluvíme se na postupu, nejčastějším řešením je změna času zahájení asistence, asistent se dostaví později. Další takovou situací může být náhlé onemocnění asistenta. V takovém případě se snažíme poslat na asistenci jiného asistenta. Opět Vás telefonicky kontaktujeme, informujeme Vás o situaci a společně hledáme řešení. Pokud není možné uvolnit jiného asistenta pro zástup, asistence bude zrušena.
- Zvýšená nemocnost osobních asistentů. Jedná se o situaci, kdy najednou onemocní více asistentů a není v našich personálních možnostech zajistit domluvené termíny asistencí. Snažíme se vždy splnit všechny domluvené asistence. V případě vyšší absence osobních asistentů postupujeme při zajištění služeb takto:
  1. Nejprve zajistíme asistenci u klientů s nízkou schopností sebeobsluhy, kteří nemají žádné nebo velmi omezené možnosti pomoci blízkých osob. Jsou to především asistence u klientů, kteří žijí sami a pomoc druhé osoby potřebují k základním činnostem jako je pomoc s jídlem a hygienou. Většinou jsou to klienti tzv. ležící.
  2. Jako další zajistíme asistence u klientů s nízkou schopností sebeobsluhy, kteří mají v nutných případech možnost využít pomoc blízkých osob. Také se jedná o tzv. ležící klienty.

3. Dále zajistíme asistenci u klientů, kteří zvládají úkony sebeobsluhy s dopomocí. I zde rozlišujeme klienty, kteří žijí sami nebo mají možnost využít pomoc někoho blízkého. Klienti žijící sami mají přednost.
4. Po zajištění služeb u výše uvedených klientů zajistíme službu u klientů, kteří základní úkony sebeobsluhy zvládají samostatně. Jedná se např. o klienty, kteří potřebují dopomoc s péčí o domácnost, s nákupy, doprovod na procházky apod. Klienti žijící sami mají přednost. Patří sem také klienti s nízkou schopností sebeobsluhy, o které pečuje blízká osoba a službu využívají např. 2 dny v týdnu jako doplnění péče blízké osoby.

V uvedených mimořádných situacích Vás telefonicky kontaktujeme a nabízíme řešení, většinou v podobě změny osobního asistenta a změny v čase nebo dne osobní asistence. Jako poslední řešení je zrušení osobní asistence.

### **Pravidelné porady a vzdělávání pracovníků.**

Z důvodu odborného růstu pro zajištění kvalitní péče se všichni pracovníci povinně účastní porad a vzdělávání. Termíny porad a vzdělávání jsou plánované a případnou potřebnou změnu v termínu poskytnutí služby nebo její zrušení oznamujeme s předstihem minimálně 3 dny.

### **Jaká máte práva v souvislosti s poskytováním služby?**

Máte právo využívat všech služeb, které nabízíme. Můžete podávat podněty a připomínky k průběhu služby. Asistenci můžete kdykoli ukončit. Můžete požádat o změnu asistenta a nemusíte sdělovat důvod.

Pokud nebudete se službou spokojeni, můžete podat stížnost. Stížnosti, náměty a připomínky můžete sdělovat přímo osobnímu asistentovi, sociální pracovníci nebo ředitelce služby. Můžete je učinit písemně nebo ústně, i telefonicky. Veškeré stížnosti a připomínky budou projednány a nejpozději do 30 dnů budete seznámeni s jejich řešením. Pokud nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na Krajský úřad Libereckého kraje, občanské poradny, veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno).

## **Jaké máte povinnosti?**

Pro zdárný průběh služby je nutné, abyste zajistili vhodné podmínky pro poskytování služby ve Vaší domácnosti. Mezi tyto podmínky patří např.:

- Umožnit asistentovi využít vybavení domácnosti pro pomoc, kterou si vyžádáte. Je to především nádobí, kuchyňské spotřebiče, potřeby pro hygienu, potřeby pro úklid apod.
- Zajistit bezpečné prostředí ve vztahu k pravidlům bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v souladu s §102 ods. 1 Zákoníku práce.
- Pokud máte domácí zvířata, je třeba zajistit, aby neohrožovala asistenta při jeho práci. Způsob tohoto zajištění domluvíte při sjednání smlouvy.
- Zajistit potřeby nutné k zajištění péče, např. hygienické potřeby, úklidové prostředky apod.
- Vytvářet důstojné prostředí během asistence.

Dále je Vaší povinností informovat pracovníky o všech důležitých okolnostech pro poskytování služby, např. o změnách svého zdravotního stavu, bezpečnostních rizicích apod.

Platit za poskytnuté služby.

## **Když budete chtít službu ukončit?**

Poskytování služby můžete ukončit bez udání důvodu a její ukončení oznámit 1 týden předem.

Ukončení služby můžete oznámit písemně nebo ústně sociální pracovníci nebo ředitelce služby.

## **Jaká jsou naše práva?**

Můžeme konzultovat průběh asistence při supervizích, samozřejmě za dodržení mlčenlivosti. Můžeme ukončit smlouvu v níže uvedených případech.

## **Jaké jsou naše povinnosti?**

Jsme povinni dodržovat dohodu o poskytování služeb, tj. čas a způsob poskytování služby. Zachováváme mlčenlivost o všem, co se v souvislosti s poskytováním služby dozvíme. Týká se Vás, rodinných příslušníků nebo jiných blízkých. Při poskytování služby sledujeme, zda na Vás není činěn jakýkoli nátlak

ze strany blízkých nebo jiných osob. Sledujeme také, zda přistupujete ke službám skutečně dobrovolně.

### **Kdy a jak můžeme ukončit službu my?**

V případě hrubého porušení Vašich povinností podle smlouvy nebo vnitřních pravidel (zejména nezaplacení úhrady za službu nebo narušování pravidel bezpečnosti práce osobních asistentů).

Pokud budete svým chováním snižovat důstojnost asistenta nebo vytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.

Pokud se Váš zdravotní stav zhorší natolik, že již nebudeme moci zajistit poskytování služby.

Ukončení smlouvy z naší strany jsme povinni Vám oznámit písemně 14 dní předem. V případě fyzického napadení můžeme ukončit poskytování služby ihned.

### **Vedení služby a kontakty:**

Mgr. Anna Míšková, vedoucí terénní služby osobní asistence  
tel.: 736 515 299, email: [anna.miskova@rodina24.org](mailto:anna.miskova@rodina24.org)

Marika Berkyová, koordinátorka služby osobní asistence  
tel.: 603 557 302, email: [marika.berkyova@rodina24.org](mailto:marika.berkyova@rodina24.org)

Bc. Stanislava Šťovíčková, ředitelka organizace a sociální pracovnice:  
tel.: 731 620 699, email: [stana.stovickova@rodina24.org](mailto:stana.stovickova@rodina24.org)