

Informace pro klienty Osobní asistence (dále jen OA)

Vážená paní, pane,

děkujeme za důvěru, že jste zvolil(a) naši službu a stal(a) se naším klientem. Rádi bychom Vám poskytli několik informací o naší službě. Aby tato služba byla vždy profesionálně odborná i eticky kvalitní, budeme pravidelně zjišťovat Vaši spokojenost s kvalitou našich služeb, které Vám poskytnou naši pracovníci.

Máte možnost také kontaktovat sociální pracovníci, která Vám ráda pomůže s otázkami v sociální oblasti.

Služba OA vám bude poskytována na základě Vašich potřeb a požadavků v souladu s uzavřenou smlouvou.

1 x do roka Vám v obálce předá naše pracovnice „Dotazník spokojenosti se službou OA“. Budete mít týden čas na jeho vyplnění – sám, s asistentem nebo s rodinou. Pak jej zalepte a vraťte nám jej zpět. Tento dotazník můžete podepsat, nebo nechat anonymní. Je určen do rukou vedoucí služby OA nebo sociální pracovníci. Kromě položených otázek do něj můžete napsat vše, co Vás trápí, abychom se mohli pokusit s Vámi tyto problémy řešit. Diskrétnost těchto otázek je zaručena. Naším cílem je, abyste měl(a) klidný a radostný život.

1. Doba a způsob poskytování služby:

Čas, četnost a rozsah služeb jsou sjednány s uživateli individuálně, dle jejich aktuálních potřeb a je uveden ve smlouvě o poskytování služby. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatelů, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Uživatelé si s poskytovatelem zpravidla domluví pravidelné dny v týdnu, požadovanou dobu osobní asistence a plánovanou činnost. Sjednaná doba by neměla být překročena. Domluví-li se uživatelé s poskytovatelem na nepravidelné službě sjednané telefonicky dle potřeby (např. služba mimo byt dle počasí), uživatelé respektují, že daní osobní asistenti nemusí být v potřebnou dobu volní. Uživatelé požádají vedoucí služby o náhradu jiným osobním asistentem. Uživatelé řídí práci osobních asistentů a rozhodují o náplni služby, přičemž některé úkony, které jim dovolí vykonat jejich zdravotní postižení, se snaží zvládnout sami.

Osobní asistenti pracují vždy pod přímým dohledem uživatelů služby, do jiných místností v bytě vstupují jen na přání a se souhlasem uživatelů. Jestliže uživatelé služby předají osobním asistentům peníze na vyřízení nákupů, zapíší tuto skutečnost do výkazu. Dojde - li k předání klíčů, podepíše se protokol o předání klíčů ve dvou kopiích (pro uživatele a pro poskytovatele).

Náplní práce osobních asistentů jsou činnosti vyjmenované ve smlouvě dle zákona č.108/2006 sb. o sociálních službách, které jsou upřesněny ve smlouvě. Osobní asistenti i uživatelé vedou výkazy o počtu hodin osobní asistence, které si vzájemně kontrolují. Jsou-li uživateli nezletilí, tento výkaz kontroluje jejich zákonný zástupce. Uživatelé mohou odevzdat svůj výkaz osobně do kanceláře na adresu Polední 11, Plzeň, vedoucí nebo sociální pracovníci, a také prostřednictvím svého osobního asistenta, vždy poslední kalendářní den v měsíci.

2. Změny v poskytování služby:

Uživatelé ve svém vlastním zájmu informují vedoucí služby OA, sociální pracovníci nebo osobního asistenta o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, buď osobně, nebo telefonicky.

3. Finanční hotovost:

Pokud uživatelé požadují službu (např. nákup, vyzvednutí léků, zaplacení složenek apod.), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout pracovníkovi OA předpokládanou finanční hotovost předem. Po předání hotovosti pracovníci OA si tuto částku poznamená do výkazu a Vy předanou částku podepíšete. Následně bude provedeno vyúčtování.

4. Platby za poskytnuté služby:

Vyúčtování provádí vedoucí služby OA či sociální pracovníce po předložení výkazů. Platba za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem. Uživatelům je vystaven doklad o výši úhrady.

5. Kontaktní osoby:

Uživatelé uvádí v žádosti o poskytování služby tzv. kontaktní osobu, které je služba OA oprávněna poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služeb, a kterou je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod.

Kontaktní osoby jsou dále:

- informovány, pokud uživatelé při sjednané návštěvě neotevírají a je s nimi dohodnut další postup
- v situaci, kdy jsou klienti náhle hospitalizováni, případně při jejich úmrtí, jsou oprávněny převzít od pracovníků služby OA klíče a vyrovnat vzájemné pohledávky.

6. Informace o zdravotním stavu:

Uživatelé mají možnost dle svého uvážení uvést do osobní dokumentace informaci o zdravotním stavu (např. vážné operace, vážné nemoci, důležité léky, dieta, používané kompenzační pomůcky apod.). V případě zásahu Rychlé záchranné služby mohou pracovníci sociální služby podat zasahující posádce alespoň základní informace.

7. Zabezpečení přístupu:

Je-li potřeba zajistit pro poskytování sociálních služby vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatelů. Předání klíčů pro účely poskytování služby je zaznamenáno na formuláři a uloženo v osobní dokumentaci uživatele.

8. Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů v souvislosti s výkonem své práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Uživatelé stvrzují svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů OA, který bude založen v osobní

dokumentaci uživatelů. Uživatelé mají možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace, zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

9. Řešení krizových situací

V případě, že klienti neotevírají, informují pracovníci v sociálních službách vedoucí služby OA, která se pokusí spojit s kontaktními osobami klientů. Pokud není prokázáno, že byli klienti hospitalizováni v nemocnici či se zdržují mimo domov, jsou pracovníci OA oprávněni zavolat zdravotní záchrannou službu, hasičský záchranný sbor a policii. Klienti jsou si vědomi, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu, s případnou škodou na majetku. Nápravu vzniklé škody nelze vymáhat na OA MCHP.

10. Individuální plán, klíčový pracovník:

Každý uživatel má sestaven svůj individuální plán péče (dále jen IP). Účelem IP je zaručit poskytování služby s předem stanovenými subjektivními požadavky a osobním cílem uživatele tak, aby služby přispívaly k řešení jeho životních situací. Základem IP je pojmenování osobního cíle uživatele, při kterém je respektována v první řadě svobodná vůle uživatele, jeho základní lidská práva a individuální potřeby.

Zásadním úkolem při plánování péče je aktivní zapojení samotného uživatele, jeho rodinných příslušníků a celého pracovního týmu (vedoucí pracovník, sociální pracovník, klíčový pracovník, ostatní pracovníci OA). Společně s uživatelem je hodnoceno naplňování těchto cílů a stanovování dalších cílů dle aktuálního stavu uživatele.

Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, jehož úkolem je reagovat na přání a potřeby uživatele, dohlíží na poskytnutí sjednané podpory a péče, odhaluje případné nedostatky a přichází s podněty.

Kontakty:

- **Vedoucí střediska Osobní asistence MCHP, Bc. Dana Levorová, tel.: 377542781, mob.: 731619740**
- **Sociální pracovnice MCHP, Václava Koupilková DiS., tel.: 377542782, mob.: 731626128**