



Příloha smlouvy č. 1 – Pravidla poskytování služby Osobní asistence Plzeň

1. CHARAKTERISTIKA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1.1 CO JE OSOBNÍ ASISTENCE

Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

1.2 POSLÁNÍ A ZÁSADY POSKYTOVATELE SLUŽEB

Posláním Osobní asistence Plzeň je poskytnout terénní službu osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění zdravotního nebo tělesného postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Naše služba napomáhá větší samostatnosti klientů a tím umožňuje jejich setrvání v domácím prostředí. Pracovníci Osobní asistence zaručují profesionální přístup, respektují jedinečnost klienta a snaží se o zachování jeho společenského života.

Zásady:

- při poskytování služby je vždy dbáno na zachování lidské důstojnosti, vzájemné úcty a respektu
- pracovníci přistupují ke každému klientovi individuálně s ohledem na jeho jedinečné schopnosti, potřeby a možnosti
- u našich pracovníků dbáme na to, aby byli empatictí a spolehliví
- pracovníci motivují klienta k rozvoji nebo zachování co nejvyšší míry soběstačnosti
- Osobní asistence je služba s cílem podpořit osobní život klienta, přičemž nenahrazuje služby běžně dostupné veřejnosti.
- při poskytování naší služby dodržujeme Etický kodex Charity ČR a odborné etické kodexy pracovníků

1

1.3 OKRUH OSOB, KTERÝM JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA:

Službu poskytujeme v souladu s registrem poskytovatelů sociálních služeb osobám:

- se zdravotním postižením.
- s chronickým onemocněním.
- s tělesným postižením.
- se sníženou soběstačností z důvodu věku.

Služby jsou poskytovány klientům bez omezení věku. U osob, které komunikují jinak než slovně (alternativní formy komunikace), je potřeba, aby komunikaci zprostředkovala jiná osoba (např. rodinný příslušník).

1.4 CÍLE SLUŽBY VE VZTAHU KE KLIENTŮM

- 1) zajistit zvládání úkonů péče o vlastní osobu, jako je hygiena, oblékání, stravování, příprava jídla apod.
- 2) zajistit péči o rodinu klienta nebo obnovení či upevnění kontaktu s rodinou klienta (např. pomoc při péči o nezletilé osoby v domácnosti)
- 3) nacvičení či upevnění motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností – např. ovládání spotřebiče, používání kompenzačních pomůcek, zvládání jednání na úřadech, u lékařů apod.

- 4) zajistit běžný chod domácnosti, jako je úklid či údržba osobních věcí a zajistit běžné pochůzky, například nákup
- 5) potkávat se s druhými lidmi, povídat si o životě, o svých potřebách, zájmech a dalších společenských tématech, vyjít si ven mimo svůj domov
- 6) pomoc při zajištění oprávněných zájmů a uplatnění práv – např. zajištění dostupných právních nebo odborných poradenských služeb

1.5 MÍSTO POSKYTOVÁNÍ

Služba se poskytuje na území města Plzně, pokud není předem dohodnuto jinak. Služba poskytuje v přirozeném sociálním prostředí klientů, na základě dohody o poskytování služby.

1.6 ZMĚNA MÍSTA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v místě, kde se klient nachází, tedy v jeho přirozeném prostředí. Změnit místo poskytování služby je možné jednorázově i trvale. Jednorázová změna (hospitalizace atd.) místa je možná po dohodě s vedoucí služby v případě, že je to v aktuálních kapacitních možnostech (personál, doprava) poskytovatele. Trvalá změna místa poskytování služby je po dohodě s vedoucí služby také možná, ale pouze pokud se nové místo nachází v regionu, ve kterém poskytovatel služby poskytuje a je v jeho aktuálních kapacitních možnostech službu na novém místě zajistit. Pokud potřebujete změnit místo poskytování služby, je potřeba oznámit svou žádost vedoucí služby nebo sociální pracovníci minimálně 10 pracovních dnů předem.

Smlouva bude ukončena v případě, že se klientovo nové bydliště (místo poskytování služeb) nachází v regionální vzdálenosti mimo naše území působnosti a nelze mu s časových i kapacitních důvodů vyhovět.

2. ZPŘÍSTUPNĚNÍ DOMÁCNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Na základě společné dohody přijde osobní asistent/ka v dohodnutém čase a Vy umožňujete vstup k vám těmito způsoby:

a) otevřete sám/sama nebo někdo jiný

b) přístup do místa poskytování je volně přístupný (např. je odemčeno a dají se otevřít dveře)

c) osobní asistent/ka bude mít k dispozici klíče od vašich dveří a od vchodu / vrátek

- O předání klíčů se vždy sepíše Protokol o předání klíčů. Klíče jsou pak k dispozici pouze těm asistentkám nebo asistentům, kteří u Vás budou službu vykonávat. Při ukončení poskytování služby Vám klíče vrátíme a sepíšeme Protokol o vrácení klíčů.

- V případě domácích zvířat je nutné, abyste je měl/a zajištěné (zavřené) a aby bylo poskytování služby pro osobní asistenty/ky bezpečné.

3. DOBA POSKYTOVÁNÍ

Časový rozsah služby se odvíjí od oprávněných potřeb klientů a kapacitních možností poskytovatele. Jako doba poskytnuté osobní asistence se počítá skutečně spotřebovaný čas nezbytného k zajištění úkonů; netrvá-li poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů, celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

V případě, kdy využíváte sociální službu osobní asistence (nejen té naší, ale např. i poskytovatele Hewer) méně jak 80 hodin měsíčně, je úhrada 165,- Kč. Pokud využíváte sociální službu osobní asistence (společně s další osobní asistencí, např. poskytovatele Hewer) více jak 80 hodin měsíčně, je úhrada snížena na 145,- Kč. O snížení úhrady máte možnost požádat do 5. pracovního dne v měsíci, ve kterém se zpracovává vyúčtování služby – ideálně co nejdříve a následně se s vedoucí služby domluvíte, jakým způsobem doložíte potvrzení o počtu čerpaných hodin sociální služby osobní asistence u jiných poskytovatelů za uplynulý měsíc.

V případě, že dojde během poskytování naší služby ke změně – navážete spolupráci s jinou osobní asistencí, jste povinen nás o této situaci informovat, aby mohlo dojít ke správnému výpočtu úhrady. V případě klientova nesouhlasu s počtem účtovaných hodin může klient podat námitku vedoucí osobní asistence nebo řediteli Městské charitě Plzeň.

4. CO SLUŽBA POSKYTUJE A JEJÍ ROZSAH

Služba osobní asistence podle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách obsahuje tyto základní činnosti, rozsah služeb vychází z § 5 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

(1) Základní činnosti při poskytování osobní asistence se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

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.

h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

5. ČINNOSTI, KTERÉ SLUŽBA OSOBNÍ ASISTENCE NEPOSKYTUJE:

Osobní asistence nezajišťuje činnosti které:

- představují pro pracovníka nebo klienta riziko úrazu, či ohrožení na životě,
- vyžadují odborné znalosti a schopnosti, ke kterým pracovník nemá kompetence, jedná se například o zdravotnické úkony nebo masáže - u klienta, který není schopen přípravy či kontroly dávkování léků, je jeho zástupce povinen zajistit přípravu léku do dávkovače. Osobní asistentky léky samostatně nepřipravují, dále léky injekčně neaplikují a nevykonávají jiné zdravotnické úkony,
- obstarávání omamných, psychotropních látek – pracovník neprovádí žádné činnosti, které jsou v rozporu s platnými zákony ČR,

- obstarávání alkoholických výrobků v nadměrném množství – pracovník může přinést alkoholické nápoje v běžném spotřebním množství, jako je jedna láhev vysokoprocentního alkoholu, láhev vína či tři až pět piv, alternativou jsou pak nealkoholické varianty,
- obstarávání nákupů nad hmotnostní limit - v rámci naší služby je nastaveno, že běžné nákupy jsou cca do 5 kg, výjimky možné udělit po dohodě s vedoucí služby,
- velké sezonní úklidy - mytí oken z venkovní strany, stěhování nábytku, skládání uhlí, apod.
- velké údržbové práce na zahradě - štípání a skládání dříví, stříhání stromů a keřů, sekání velké plochy trávníků, výjimka je možná po dohodě s vedoucí služeb,
- montáže a opravy spotřebičů a jiného domácího vybavení
- péči o hospodářská zvířata

V případě potřeby klienta zajistit některé z těchto aktivit, domlouvá se s pracovníkem na pomoci při zprostředkování kontaktu s veřejnými úklidovými a odbornými službami, které výše zmíněné činnosti poskytují.

6. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

K zajištění kvalitní služby, která Vám bude „šitá na míru“, využíváme tzv. „individuální plánování“. Smyslem individuálního plánu (dále značeno jako IP) je stanovit konkrétní cíle klienta s podporou poskytované služby, která mu dle svých možností pomůže stanovené cíle naplnit. Individuální plán zahrnuje časový rozvrh, místo a rozsah poskytovaných služeb. Míra a způsob poskytovaných služeb je nastavena dle klientových individuálních potřeb a přání.

6.1 PRŮBĚH IP

Na základě vstupního pohovoru se vypracuje předběžně tzv. Individuální specifikace, kterou sepisuje s klientem při podpisu smlouvy vedoucí služby nebo sociální pracovnice. Individuální specifikace se během několika týdnů převede do sestavení individuálního plánu, ten se pak následně upravuje dle aktuálních potřeb klienta.

Je třeba, abyste nahlašoval/a změny, které mají vliv na individuální plán a to zejména:

[Změnu místa poskytování OA](#) – v případě, že se stěhujete nebo plánujete činnost mimo obvyklé místo poskytování služby, např. návštěvu lékaře v Praze, výlet na chatu apod.

[Změnu zdravotního stavu](#) – v případě, že u vás dojde ke změně, která má vliv na poskytování sociální služby a to včetně případné hospitalizace a návratu z hospitalizace.

[Změnu sociální nebo ekonomické situace](#) – jedná se zejména o možnost úhrady za využitou sociální službu nebo významnou změnu v rodině, která má vliv na poskytování naší služby – např. změna zástupce nebo opatrovníka klienta.

[Změnu vybavení domácnosti nebo poškození spotřebičů či vybavení domácnosti](#) – v případě, že dojde v domácnosti k jakémukoliv poškození vybavení domácnosti, které má vliv na poskytování sociální služby, je třeba, aby klient dal neprodleně vědět a dohodl se další nebo alternativní postup pro výkon sociální služby

7. PRŮBĚH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Osobní asistent/ka Vám bude dopomáhat s činnostmi, které sám/sama nezvládáte. Přitom Vás bude podporovat, abyste co nejvíce využíval/a svých schopností. Při činnostech, při kterých budete potřebovat více pomoci, bude asistent/ka dbát na to, aby Vám pomáhal/a způsobem dle Vašeho přání a zvyklostí – které máte dopředu dohodnuté v individuální specifikaci a pak v individuálním plánu. Osobního asistenta/ku Vám přidělí vedoucí pracovnice s ohledem na Vaše individuální potřeby.

U klientů, jejichž zdravotní stav či postižení významně komplikuje nebo dokonce znemožňuje domlouvání se na způsobu poskytování péče, se domlouváme také s dalšími pečujícími osobami. Vedoucí služby, sociální pracovnice a osobní asistenti/ky si s Vámi budou povídat o

tom, jak potřebujete, aby se služba prováděla, to se zaznamená do plánu klienta. Jakákoli změna termínu poskytování služby, nebo její zrušení si klient domlouvá s vedoucí služby nebo jejím zástupcem, a to v pevně stanovených termínech, které určí služba.

7.1 OBJEDNÁNÍ SLUŽBY

Objednávka se provádí osobní nebo telefonickou dohodou s vedoucí služby, popřípadě s jiným pověřeným pracovníkem a to ve lhůtě do 5 dnů.

A) Zrušení / odhlášení termínu poskytnutí osobní asistence

Předem dojednanou službu můžete odhlásit v rozsahu krátkodobé změny u pověřené vedoucí služby, sociální pracovnice ideálně 24 hod před plánovanou asistencí nebo nejpozději ten den ráno. Pokud klient termín objednané služby včas neodhlásí/nezruší, bude poskytovatelem služeb upozorněn na porušení pravidel o poskytování služby osobní asistence. Klientovi bude následně uděleno ústní napomenutí. Smlouva s klientem bude vypovězena v případě, že je klientovi uděleno napomenutí za pozdní odhlášení/zrušení objednané služby celkem 3x za období 1 kalendářního měsíce.

Napomenutí se nevztahuje na situaci, kdy je služba včas neodhlášena/zrušena z důvodu náhlé změny zdravotního stavu klienta vyžadující neodkladné lékařské ošetření nebo hospitalizaci a okolností způsobených „vyšší mocí“ (vyšší mocí je v tomto smyslu nepředvídatelná, neodvratitelná a nezaviněná událost, která způsobí škodu nebo újmu. Např. živelná pohroma nebo havarijní situace - např. vytopení, požár apod.).

B) Objednání služby OA nad rámec domluveného času

Pokud potřebujete, aby k Vám osobní asistent/ka přišel/a mimořádně nad rámec smluvně dojednané doby, můžete o poskytnutí služby požádat vedoucí služby co nejdříve, minimálně však 5 pracovních dnů předem. Vedoucí služby Vám vyhoví dle aktuálních personálních a kapacitních možností. Přednostně jsou vždy realizovány služby ve smluvně dojednaném rozsahu.

8. NEJČASTĚJŠÍ OTÁZKY K PRŮBĚHU POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- Má asistentka právo na přestávku během služby?

Nejpozději po 6 hodinách má osobní asistent/ka právo na přestávku v rozsahu 30 minut. Přestávka zahrnuje odpočinek a občerstvení (jídlo a pití), případné vykonání hygieny. Po dohodě s klientem stráví asistent dobu přestávky v klientově domácnosti nebo mimo ni. V případě, že nastane situace, že Váš zdravotní stav nedovoluje, aby osobní asistent/ka přerušil/a poskytování služby na přestávku v danou dobu, kdy potřebuje, je Vaší povinností poskytnout mu/jí přiměřenou dobu na oddech a jídlo v průběhu poskytování služby. Asistent/ka má dále právo na nezbytně dlouhou přestávku pro vykonání tělesné potřeby. Pro tyto účely si po dohodě s Vámi nosí vlastní hygienické potřeby. Tělesnou potřebu včetně hygieny rukou bude po dohodě s Vámi vykonávat v místě poskytování služby.

- Může mi osobní asistent/ka odmítnout/přerušit provedení nasmlouvané činnosti?

Asistent/ka má právo přerušit nebo odmítnout poskytování služby za těchto okolností:

- klient/ka prokazatelně projevuje příznaky infekčního onemocnění, které není léčené a představuje zdravotní riziko pro pracovníky (např. *salmonela*, *pásový opar*, *žloutenka typu A, B nebo C*, *MRSA*, *svrab apod.*) a nejsou předem dohodnuté postupy poskytování služby
- klient/ka se k asistentovi/ce nebo v jeho/její přítomnosti chová způsobem, který neodpovídá dobrým mravům (např.: *je agresivní, chová se k asistentovi/ce hrubým nebo ponižujícím způsobem, probíhá sexuální nebo jiné nemorální obtěžování*)
- klient/ka je pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové či halucinogenní látky a tento vliv znemožňuje spolupráci a komunikaci s ním, zabraňuje v poskytování služby.

- klient/ka jeví známky ataky psychiatrického onemocnění a není možno předvídat, zda jeho/její další chování neohrozí pracovníka.
- u klienta/ky je přítomen nezajištěný, agresivní pes nebo jiné zvíře, které ohrožuje pracovníka a ani na opakovanou výzvu si zvíře nezajistí / neošetří – veterinární očkování, odčervení.
- asistent/ka je vystaven/a tlaku ze strany klienta/ky, aby činnosti prováděla bez potřebných pomůcek (*gumové rukavice, kompenzační pomůcky atp.*) nebo aby prováděla činnosti způsobem, který ohrožuje zdraví pracovníka či klienta/ky.
- klient/ka požaduje služby, které nejsou předem smluvně dojednané.
- klient/ka na opakovanou výzvu neodstraní závadu ohrožující zdraví a bezpečí osob – jedná se o poškození bydliště, nefunkční zařízení nebo přístroje potřebné pro výkon služby, v místnosti je cigaretový kouř nebo jiné znečištění vzduchu ohrožující zdraví, prostor vykazuje značné hygienické závady, které klient/ka odmítá na výzvu pracovníka odstranit

Služba Vám bude na základě výše uvedených situací přerušena a to do doby, než budou důvody jejího přerušení odstraněny. Zde pak platí, že pokud nebudete službu osobní asistence využívat déle jak 3 kalendářní měsíce s výjimkou hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, kterou službě OA oznámíte nebo kdy nevyužíváte služeb osobní asistence po dobu více jak 12 kalendářních měsíců, může být smlouva o poskytování sociální služby ukončena.

9. DOKUMENTACE A VEDENÍ ZÁZNAMŮ O POSKYTOVANÉ SLUŽBĚ

Osobní asistence zpracovává o klientech jen ty informace, které považuje za nezbytné pro průběh služby, fungování a kvalitu poskytování osobní asistence. Veškeré dokumenty a informace, které klient/ka sdělil/a pracovníkům Osobní asistence, jsou uloženy v kartě klienta/ky v uzamykatelné skříňce v kanceláři Osobní asistence. Přístup do dokumentace mají jen úředně pověřené osoby se souhlasem vedoucí služby. Každá z těchto osob je vázána mlčenlivostí dle § 100 zákona 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách. Tato povinnost trvá i po případném ukončení pracovního vztahu.

Na základě nařízení Evropské unie GDPR, které stanovuje pravidla týkající se ochrany fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a pravidla týkající se volného pohybu osobních údajů, nám klient/ka prostřednictvím podepsaného prohlášení klienta/ky o informovanosti se zpracováním osobních údajů, dává souhlas zpracovávat jeho osobní údaje. S osobními údaji klientů nakládáme tak, aby nedošlo k neoprávněnému zacházení. Údaje máme zodpovědně a pečlivě zabezpečeny, čímž předcházíme konkrétním rizikům zneužití. Máte právo kdykoliv požádat o nahlédnutí do dokumentace, která je k vaší osobě ve službě Osobní asistence vedená a to bez možností ji upravovat. Požádat o nahlédnutí můžete jakéhokoliv pracovníka služby, následně se s vedoucí služby domluvíte na způsobu zpřístupnění dokumentace – buď zajedete do kanceláře služby, nebo Vám bude dokumentace dovezena. Podle toho je lhůta pro zpřístupnění dokumentace stanovena do 5 pracovních dní.

10. VEDENÍ ZÁZNAMU/VÝKAZU O PRŮBĚHU POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Po každé provedené službě provede osobní asistent/ka zápis do Záznamu o průběhu poskytování osobní asistence. Každou provedenou službu je potřeba zapsat také do Výkazu poskytnuté služby. Výkaz si nosí každý/á asistent/ka s sebou. Do tohoto výkazu asistent/ka společně s klientem/kou zapíše datum a čas, ve kterém se služba poskytovala, správnost uvedených údajů stvrzuje klient/ka svým podpisem. Potvrzení se vydává na každý den, kdy je služba poskytnuta. Pokud klient/ka nesouhlasí s pravdivostí uvedených údajů, nemusí výkaz o

poskytnuté službě podepisovat. Klient/ka jakékoli výhrady ke službě nebo k asistentovi podává k vedoucí služby. Následující postup při řešení stížností vysvětlen viz níže.

Na základě výkazu poskytnuté služby Vám pak zpětně vystavíme vyúčtování. V případě, že je pro Vás obtížné výkaz podepsat, nebo se ze zdravotních důvodů podepsat nedokážete je zvolen jiný individuální způsob pro potvrzování výkazu, a to dle vašich možností (pokyn hlavou a ústní souhlas, podpis křížkem), další variantou je zplnomocnění Vámi určené osoby, která Vás v tomto případě zastoupí.

11. PODÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Informujeme Vás o možnosti podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnosti jsou použity pro účel zlepšování kvality sociální služby Osobní asistence. Stížnost může být podána kterémukoliv pracovníkovi Osobní asistence a to formou ústní i písemnou. Písemná a sepsaná stížnost může být vložena do schránky na podněty a stížnosti, která je umístěna v chodbě u hlavních dveří před vstupem do kanceláře Osobní asistence na adrese Polední 11, 312 00 Plzeň, nebo poslána na tuto adresu či na adresu ředitelství Městské charity Plzeň, Francouzská 40/A, 326 00 Plzeň. Dále může stěžovatel poslat stížnost elektronicky a to jak na email **osobni.asistence@mchp.charita.cz** nebo další emaily konkrétních pracovníků či ředitele, kdy jsou informace dostupné na webových stránkách mchp.cz. Stížnost může být podána i skrze zástupce klienta nebo anonymně.

Stížnosti se řeší individuálně. Řešení stížnosti je obvykle provedeno neprodleně, případně do 30 dnů od obdržení. Výsledek je stěžovateli sdělen stejnou formou, jakou byla stížnost podána, pokud jde o stížnost anonymní, je výsledek sdělen skrze odpovědi na nástěnce u schránky na Stížnosti na adrese Polední 11, 312 00 Plzeň, kde je vyvěšena následujících 30 dní. Po dohodě se stěžovatelem může být lhůta pro řešení stížnosti prodloužena.

Jak podat stížnost?

V případě, že dojde k situaci, kterou nebude možno řešit přímo s pracovníkem Osobní asistence, obraťte se prosím na vedoucí služby nebo sociální pracovníci.

Vedoucí služby Osobní asistence MCHP je **Bc. Dana Levorová, mob.: 731 619 740**

Sociální pracovnice MCHP, **Václava Koupilková DiS., mob.: 731 626 128**

Pokud jste s řešením stížnosti nespokojený, můžete se dále odvolat k řediteli Městské charity Plzeň, Mgr. Pavel Janouškovec - 377 440 862, pavel.janouskovec@mchp.charita.cz.

Dalším postupem je možnost obrátit se na ředitele Diecézní charity Plzeň, který zajišťuje kvalitu sociálních služeb - ředitel Ing. Jiří Lodr – 377 221 540, jiri.lodr@dchp.charita.cz.

Další možností odvolání je podání stížnosti ke zřizovateli Městské charity Plzeň, kterým je Biskupství plzeňské – Náměstí Republiky 35, 301 00 Plzeň, 377 223 112, 731 619 708

Dále se můžete obrátit i na Veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz (ombudsman)

12. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Co dělat, když nastane mimořádná situace při využívání naší služby?

Obecný postup pro mimořádnou situaci

- pokud se mimořádná situace týká poskytování sociální služby Osobní asistence, pokuste se co nejdříve informovat svého osobního asistenta (pokud na něj máte kontakt). Jinak informujte vedoucí služby, případně sociální pracovníci.

- pokud se nedovoláte, zkuste počkat 30 minut a zavolat znovu, případně vyčkejte – pracovník vám pak zavolá hned, jak to bude možné.

- další možností je poslat elektronickou zprávu formou SMS nebo email. Na email je odpovídáno zpravidla do 3 pracovních dní.

Podrobné seznámení s řešením mimořádných situací

- na začátku využívání služby se Vás pracovník ptá, jaké máte potřeby a zda nám potřebujete sdělit informace, které jsou pro poskytování služby důležité, a společně se domluvíme na řešení některých situací, které během spolupráce mohou nastat.

INFORMUJEME VÁS

- pokud nastane situace, že máte domluvené setkání s osobním asistentem, službu včas nezrušíte a pracovníkovi neotvíráte (nedozvoní se, nedoklepe se), zkusíme Vám během 15 minut volat na mobil / telefon / kontakt. Poté se obrátíme na Vaše kontaktní osoby (pokud je uvedete – např. rodinu) a zkusíme zjistit informace, proč nám neotvíráte. Pokud ani tak nedojde k vyřešení situace, osobní asistent nejpozději po 30 minutách od začátku dohodnuté schůzky volá vedoucí služby Osobní asistence a následně Městskou policii (156). Další postup je v souladu se zákonem a zde pak přebíráte hmotnou odpovědnost za případnou škodu na majetku (např. rozbití dveří pro zajištění vstupu do bytu).
- pokud máte dohodnutou schůzku a osobní asistent nedorazí, ani Vám nedá do 15 minut po začátku vědět o zpoždění (nezavolá Vám), zavolejte vedoucí služby Osobní asistence a domluvte se s ní na dalším postupu.
- zdravotní potíže – pokud se Vám během poskytování služby udělá nevolno nebo se necítíte dobře, případně dojde během služby k úrazu, zajistěte si v první řadě ve spolupráci s osobním asistentem první pomoc, následně o situaci informujete vedoucí služby Osobní asistence. To samé, pokud pozorujete zdravotní potíže nebo úraz pracovníka.
- používání ochranných pomůcek – pracovník Osobní asistence je povinen dodržovat pracovní postupy pro výkon činností, např. používání jednorázových rukavic při provádění hygieny, používání respirátorů při určitých situacích, dodržování hygienických pravidel – dezinfekce, mytí rukou apod.
- pokud dojde ke ztrátě, zcizení nebo poškození Vašeho majetku a máte důvodné podezření, že se jedná o vinu osobního asistenta (pracovníka), obraťte se neprodleně na vedoucí služby (či jejího nadřízeného) a domluvte se na dalším postupu.

Specifické informace

1. Poskytování sociální služby Osobní asistence v bytě / v místě bez přítomnosti klienta.

Asistent standardně nevstupuje na místo poskytování služby bez přítomnosti klienta a nezajišťuje zde žádné činnosti péče o domácnost apod. Výjimkou může být situace, kdy klient v případě náhlé hospitalizace potřebuje donést některé potřeby / doklady / předměty z domova a nemá jinou osobu, která by do domácnosti mohla dojít – zde se situace nejprve domluví s vedoucí služby Osobní asistence, následně se určí dva pracovníci, kteří dané předměty vyzvednou, a poté služba doručí klientovi. O vstupu do domácnosti za těchto specifických podmínek sociální služba dělá vždy zápis do dokumentace klienta.

Platnost dokumentu je stanovena k 14. 2. 2023