



Příručka Osobní asistence · Domácí péče pro klienty

Základní informace o službě:

Posláním Osobní asistence · Domácí péče při Farní charitě Dvůr Králové nad Labem je pomáhat lidem od tří let věku se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního znevýhodnění a seniorům, podporovat je v běžných denních činnostech, které si nemohou plně zajistit sami ani za pomoci okolí. Cílem je, aby mohli zůstat v domácím prostředí, zapojovat se do běžného života, vykonávat činnosti přiměřené svému zdravotnímu stavu a věku. Službu poskytujeme v domácnostech, ve školských zařízeních a všude tam, kde nás lidé potřebují.

Služby osobní asistence mají uživateli zabezpečit základní životní potřeby. Jedná se o potřeby jak biologické (např. jídlo, pití, hygiena) tak společenské (vzdělávání, doprovázení, kulturní činnosti).

Co děláme

v osobní asistenci účinně pomáháme dětem, dospělým a seniorům, kteří ve svém obvyklém prostředí potřebují pomoc a podporu další osoby.

S čím pomáháme

- pomůžeme vám zvládnout běžný den - pomůžeme vám se obléknout, připravit jídlo a pití, najíst se, omýt se, pomůžeme s údržbou domácnosti a osobních věcí
- doprovodíme vás k lékaři, do společnosti nebo jen na procházce, dojdeme na úřad nebo na nákup.
- pomůžeme vám ve škole, školce, v zaměstnání, podpoříme vás v upevňování tělesných a rozumových dovednostech
- podporujeme pečující rodiny a pomáháme jim
- pomůžeme najít řešení právě pro vás - poskytneme radu a kontakty pro zvládnání nových životních situací, které přináší vaše omezení

Rozsah a průběh služby upravujeme spolu s klientem dle jeho potřeb v „**Individuálním plánu.**“

Kde je služba poskytována

Budeme s vámi všude tam, kde potřebujete, tzn. u vás doma, v zaměstnání, ve škole, školce a na dalších místech. Jsme pro klienty, kteří bydlí v okruhu 20 km od Dvora Králové n. L.

Kdy službu poskytujeme

Službu poskytujeme nepřetržitě celý rok, 24 hodin denně.

Zájemce si schůzku může objednat elektronicky nebo telefonicky ve všední dny.

Co dělat, když chci osobní asistenci

Kontaktujte nás osobně, písemně nebo telefonicky. My přijedeme až za vámi domů, domluvíme se, s čím a jak potřebujete pomoc, v jakém čase a jak často. Sepíšeme spolu



smlouvu. Dojednáme společně plán, podle kterého služba bude vykonávána. Plán se v průběhu času ve spolupráci s klienty aktualizuje, aby služba byla pro vás co nejlepší.

Platný **ceník služby** je uveden na www.charita.cz/oa

Pravidla poskytování osobní asistence

Pracovníci Osobní asistence jednají **s porozuměním** a zachovávají **úctu ke všem lidem**, individuálně přistupují k člověku, jako k jedinečné osobě a jeho jedinečným potřebám. Respektují, jak člověk žije, pomáhají mu, aby mohl uplatnit vlastní vůli v řešení své nepříznivé situace. Pracovník jedná tak, aby posiloval samostatnost uživatele, chránil jeho důstojnost a základní jeho lidská práva.

Pracovníci úzce **spolupracují** s uživatelem služby a s jeho blízkým okolím.

- 1) Klient se účastní plánování služby, ke spolupráci na plánování si může zvolit své blízké. Z jednání vznikne individuální plán, ve kterém je pojmenován cíl klienta a popsán postup realizace jeho naplňování, tedy průběh služby. Tento plán se obvykle po půl roce hodnotí, a pokud vyhovuje a potřebnost asistence trvá, pokračujeme beze změn dále. Zjistí-li se nějaké jiné potřeby, je další plán zaktualizován. Individuální plán se může měnit i mimo stanovený termín, dle potřeby klienta, tak aby klient měl, co potřebuje a byl spokojený.
- 2) Klient se chová k asistentce slušně a s respektem a zajistí bezpečné prostředí pro výkon služby (např. zabrání kontaktu s nebezpečným psem).
- 3) Klient odebírá službu OA minimálně 1x měsíčně, výjimkou jsou závažné důvody – hospitalizace, pobyt mimo nasmlouvané místo poskytování služby na přechodnou dobu
- 4) Informuje o změnách týkajících se poskytované služby sociálního pracovníka, a to zejména v situacích:
 - Změny zdravotního stavu, změna léků ovlivňující službu
 - Změna, zrušení služby – je nutné informovat sociálního pracovníka. Odhlásit službu lze do 15:00 hod předchozího dne. Při pozdě odhlášené službě je účtován poplatek ve výši 50 % z nasmlouvané služby, minimálně však 100 Kč.
- 5) Změna služby v rozsahu a čase je potřeba informovat sociálního pracovníka a domluvit na aktualizaci individuálního plánu. Z organizačních důvodů je potřeba podat informaci minimálně 5 pracovních dnů předem.
- 6) Klient si zajišťuje materiální vybavení pro poskytování služby (hygienické potřeby, plíny, podložky, zdravotní postel, zvedák, jednorázové rukavice, apod.). V opačném případě nebude služba poskytnuta. Vše lze zajistit s pomocí osobní asistentky, popř. sociální pracovnice. Materiální vybavení splňuje požadavky bezpečnosti práce.
- 7) Asistentka používá vybavení domácnosti klienta i pro svou potřebu (mýdlo, WC, varnou konvici)
- 8) Důvody pro výpověď smlouvy ze strany Farní charity jsou uvedeny ve smlouvě.
- 9) Pracovníci OA dodržují mlčenlivost o soukromí klientů.
- 10) Asistentka eviduje čerpání služby od svého příchodu do odchodu, a to do formuláře Záznam o poskytnutí osobní asistence. Garantuje správnost těchto záznamů.
 - Klient může do záznamu nahlížet, je také přílohou k faktuře.



- Pokud klient nesouhlasí s vyfakturovanou (popř. zaznamenanou) službou, obrátí se na sociálního pracovníka, který situaci prošetří.
 - V případě chybného vyúčtování je rozdíl odečten v následující faktuře.
- 11) Asistentky jsou zastupitelné, sociální pracovníce při nečekané změně asistentky oznámí změnu klientovi.
 - 12) Asistentka může poskytnout klientovi své telefonní číslo (ale nemusí). Mimo domluvenou dobu však nemusí na telefonický kontakt reagovat.
 - 13) OA nesmí půjčovat klientům peníze, ani ony samy si od klientů nesmí půjčovat.
 - 14) Asistentky dohlížejí na aplikaci léku klientem, tzn. dohlédnou, aby si klient vzal správný lék ve správnou chvíli. Léky jsou připraveny klientem, rodinou nebo zdravotní pracovníci.
 - 15) Pracovníci nepřijímají finanční ani materiální dary.

S veškerými **otázkami nebo stížnostmi** na poskytovanou službu se klient může obrátit na vedoucí osobní asistence. Stížnost může být podána ústně (i telefonicky), písemně, e-mailem. Klienti osobní asistence si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování OA, postup a chování zaměstnanců i na další okolnosti související s OA, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. S klientem bude stížnost písemně sepsána a do 30 dnů od podání mu bude sdělena, jakým způsobem byla vyřešena.

Stížnost na:	Komu předat:
Osobní asistentku nebo sociální pracovníci	<u>Vedoucí OA</u> Erbenova 2355 544 01 Dvůr Králové nad Labem
Vedoucí OA Mgr. Renáta Pospíšilová	<u>Vedoucí sociálního úseku</u> Palackého 99 544 01 Dvůr Králové nad Labem
Vedoucí sociálního úseku Bc. Petra Vališková	Ředitelka Farní charity DK n. L. Roosveltova 317 544 01 Dvůr Králové nad Labem
Ředitelku Farní charity Mgr. Kateřina Hojná	<u>Diecézní ředitel RNDr. Jiří Stejskal</u> Diecézní katolická charita Velké náměstí 37 500 01 Hradec Králové

Klient může svoji stížnost podat ke kontrolním orgánům poskytovatelů sociálních služeb: Krajský úřad Královehradeckého kraje, obor sociálních věcí, Regiocentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit na nadřízený orgán, popř. instituce sledující dodržování lidských práv, např.: **Veřejná ochránkyně práv**, Údolní 39, Brno, 602 00 (+420) 542 542 888



Kontakty na Osobní asistenci Dvůr Králové nad Labem:

Vedoucí služby **Mgr. Renáta Pospíšilová**

Mobil: **734 792 806**

e-mail: asistence@charitadk.cz

Sociální pracovnice **Martina Mazáčová, DiS**

Mobil: **703 855 725**

e-mail: asistence.oa@charitadk.cz

Schůzku se sociální pracovnící a vedoucí služby lze telefonicky sjednat ve všední dny. Elektronický kontakt bude řešen následně též ve všední den, nejpozději do 3 pracovních dnů.

Připomenutí vybraných práv klientů:

- 1) na naplnění svých lidských práv - tj. respektování soukromí, osobní svobody, život bez strádání, které plyne ze sociálního handicapu
- 2) na možnost volby - tj. právo na to, aby si s asistentem vzájemně domlouvali průběh služby
- 3) na sebeurčení - právo určit si místo, čas a způsob průběhu osobní asistence, pracovat podle svých schopností, zvolit si aktivity
- 4) na nahlížení do svého spisu. Může si také vyžádat kopii dokumentů, kterou mu budou předány oproti podpisu. Součástí klientovy dokumentace je smlouva, popř. s dodatky, faktury se záznamy o poskytnutí služby, týdenní výkazy, individuální plány apod.
- 5) na podávání stížností na poskytování služby - uvítáme připomínky týkající se služby

Vytvořila: Mgr. Jana Čudejková, vedoucí Osobní asistence · Domácí péče, dne 3. 12. 2018

Místo pro vaše poznámky: