



Příručka Osobní asistence · Domácí péče pro klienty

Základní informace o službě:

Posláním Osobní asistence · Domácí péče je pomáhat lidem od tří let věku se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního znevýhodnění a seniorům a podporovat je v běžných denních činnostech a aktivitách jejich života, které si nemohou plně zajistit sami ani za pomoci okolí. Cílem je, aby mohli zůstat v domácím prostředí, zapojovat se do běžného života s ohledem ke 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 · Domácí péči 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, umýt 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, 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.

Co dělat, když chci Osobní asistenci · Domácí péči

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.

Zájemce si schůzku může objednat:

- telefonicky: 734 792 806 – vedoucí služby,
703 855 725 – sociální pracovník,
- e-mailem: asistence@charitadk.cz – vedoucí služby,
asistence.oa@charitadk.cz – sociální pracovník,

- osobně: kancelář Osobní asistence · Domácí péče, Erbenova 2355, 544 01 Dvůr Králové nad Labem.

Platný **ceník služby** je součástí příručky a je také uveden na www.charita.cz/oa.

Pravidla poskytování Osobní asistence · Domácí péče

Pracovníci Osobní asistence · Domácí péče 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.

Povinnosti uživatele služby

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 hodnotí po prvním měsíci a dále pak každý půl rok. Pokud vyhovuje a potřebnost asistence trvá, pokračujeme beze změn dále. Zjistí-li se nějaké jiné potřebnosti, 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. Informuje o změnách týkajících se poskytované služby sociálního pracovníka nebo vedoucí služby, a to zejména v situacích:
 - změny zdravotního stavu, změna léků ovlivňující službu,
 - změna, zrušení služby – je nutné informovat sociálního pracovníka, nebo vedoucí služby. Odhlásit službu lze do 15:00 hod. předchozího dne. Při pozdě odhlášené službě je účtována cena dle platného ceníku.
4. O změně služby v rozsahu a čase je potřeba informovat sociálního pracovníka a domluvit se na aktualizaci Individuálního plánu.

Z organizačních důvodů je potřeba podat informaci minimálně 5 pracovních dnů předem.

5. Klient si zajišťuje materiální vybavení pro poskytování služby (hygienické potřeby, pleny, 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.
6. Klient souhlasí s využíváním vybavení domácnosti asistentkou (mýdlo, WC, varnou konvici).
7. Důvody pro výpověď smlouvy ze strany Oblastní charity Dvůr Králové jsou uvedeny ve Smlouvě.

Povinnosti pracovníka

1. Pracovníci OA dodržují mlčenlivost o soukromí klientů.
2. Asistentka eviduje čerpání služby od svého příchodu do odchodu, a to do formuláře Záznam o poskytnutí Osobní asistence · Domácí péče. 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.
3. Asistentka může poskytnout klientovi své služební telefonní číslo (ale nemusí). Mimo domluvenou dobu však nemusí na telefonický kontakt reagovat.
4. OA nesmí půjčovat klientům peníze, ani ony samy si od klientů nesmí půjčovat.
5. Pracovníci nepřijímají finanční ani materiální dary.

S veškerými **otázkami nebo stížnostmi** na poskytovanou službu se klient může obrátit na vedoucí Osobní asistence · Domácí péče. Stížnost může být podána ústně (i telefonicky), písemně, e-mailem. Klienti Osobní asistence · Domácí péče si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování služby, postup a chování zaměstnanců i na další okolnosti související se službou, 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. Možnost podat stížnost mohou všichni zúčastnění, tj. uživatelé (zástupci

stěžovatele), zájemci o službu i další pracovníci (např. ve školském zařízení), dále jen stěžovatel. Stěžovatel si může zvolit nezávislého zástupce.

Stížnost na:	Komu předat:
Osobní asistentku nebo sociální pracovníci	<u>Vedoucí OA</u> Erbenova 2355 544 01 Dvůr Králové nad Labem
Vedoucí OA	<u>Vedoucí sociálního úseku</u> Palackého 99 544 01 Dvůr Králové nad Labem
Vedoucí sociálního úseku	Ředitelka Oblastní charity Dvůr Králové Roosveltova 317 544 01 Dvůr Králové nad Labem
Ředitelku Oblastní charity Dvůr Králové	<u>Diecézní ředitelka</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.:
Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00 (+420) 542 542 888

Kontakty na Osobní asistenci · Domácí péči

Vedoucí služby

Mobil: **734 792 806**

E-mail: asistence@charitadk.cz

Sociální pracovnice

Mobil: **703 855 725**

E-mail: asistence.oa@charitadk.cz

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

Vytvořila: Mgr. Renáta Pospíšilová, vedoucí Osobní asistence · Domácí péče,
dne 02.01. 2023

Místo pro vaše poznámky:

Ceník

Osobní asistence · Domácí péče

platný od 01. 07. 2022

Úhrada sociální služby Osobní asistence · Domácí péče se stanovuje na 135 Kč / hod.

Dne: 25. 04. 2022

Schválila: Mgr. Kateřina Hojná
ředitelka Oblastní charity Dvůr Králové

Vypracovala: Mgr. Renáta Pospíšilová
vedoucí Osobní asistence · Domácí péče