

Pravidla pro poskytování osobní asistence

I. Základní prohlášení organizace

Pravidla poskytování služby

- Na základě Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.
- V souladu s vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb.
- Na základě zákona č. 89/2012 Sb. – Občanského zákoníku.
- V souladu s Listinou základních práv a svobod.
- Dle Etického kodexu pracovníků, uveřejněného na webových stránkách poskytovatele.
- Dle pravidel a metodik vydaných poskytovatelem.

Poslání organizace

- Pečovatel'ská služba Mladá Boleslav, p. o. se snaží prostřednictvím svých služeb pomáhat seniorům a občanům se zdravotním postižením přes nepříznivé sociální a zdravotní situace setrvat ve svých domovech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, své přátele a blízké.

Cíl služby

- Osobní asistence má za cíl podporovat zachování soběstačnosti uživatele nebo podporu rozvoje soběstačnosti, setrvání v přirozeném prostředí a zachování životního stylu. Je poskytována občanům, jejichž schopnosti realizovat samostatně každodenní úkony je omezena vzhledem ke zdravotnímu postižení nebo jinému znevýhodňujícímu faktoru.

Cílová skupina

- osoby s kombinovaným postižením,
- osoby s tělesným postižením,
- osoby se zdravotním postižením,

- osoby s mentálním postižením,
- rodiny s dětmi,
- senioři.

Zásady poskytování služby

- Služby jsou poskytovány na základě respektu lidské důstojnosti, individuality a práv jednotlivých klientů.
- Zajištění a vytvoření podmínek pro samostatné rozhodování klientů a zplnomocnění klienta k rozhodování o sobě.
- Podpora udržení soběstačnosti a nezávislosti klientů, snížení zdravotních a sociálních rizik.
- Služby jsou poskytovány na základě profesionálního přístupu všech zaměstnanců, který je podložen jejich celoživotním vzděláváním.
- Služby jsou vedeny transparentně a odpovědně, informace o službě jsou dostupné.

Provozní doba

- Služba je poskytována nepřetržitě.

Místo poskytování služby

- Mladá Boleslav obec s rozšířenou působností a smluvní obce.
- Osobní asistence je poskytována žadatelům s místem pobytu:
 - Mladá Boleslav,



- Kosmonosy,
- Dobrovice,
- Bělá pod Bezdězem,
- Březinka,
- Řepov,
- Dolní Stakory,
- Bítouchov,
- Bradlec,
- Březno,
- Bukovno,
- Čistá,
- Dlouhá Lhota,
- Hrdlořezy,
- Katusice.

Kontaktní údaje

Název organizace: Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, p. o.

Zřizovatel: Město Mladá Boleslav

Adresa organizace: Na Radouči 1081, 293 01 Mladá Boleslav

Ředitelka organizace: Mgr. Jana Volfová

IČ: 42718325

Webové stránky: www.psemb.cz

Kontaktní osoby: Mgr. Jana Volfová, 739 920 572, psmb.volfova@seznam.cz

Bc. Martina Jodas Pokorná, 739 914 542, dps.pokorna@seznam.cz

II. Realizace osobní asistence

Sazebník služby

- Rozsah služeb, které naše organizace poskytuje, je uveden v Sazebníku služeb, který je stanoven v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.
- Sazebník služeb je k dispozici na webových stránkách: www.psemb.cz.

Jednání se zájemcem o sociální službu

- Jednání se zájemcem o službu je velmi důležité, zájemci předkládáme takové informace, aby byl schopen se rozhodnout, zda chce, aby mu byla naše služba poskytována.
- Potřebujeme vymezit nepříznivou sociální situaci zájemce o službu, zjistit, zda patří do naší cílové skupiny a jestli je naše služba schopna naplňovat představy, přání a cíle zájemce o službu.
- Každá žádost o službu (osobní, telefonická i písemná), je písemně evidována.
- Jednání se zájemcem o sociální službu probíhá v jeho domácím prostředí, v nemocnici nebo léčebně pro dlouhodobě nemocné.
- Při jednání se zájemcem o službu může být přítomna osoba, kterou si zájemce sám zvolí.
- V Pečovatel'ské službě města Mladá Boleslav, p. o. jsou pro jednání se zájemcem o službu pověřeny sociální pracovníce.
- V průběhu jednání se zájemcem o sociální službu stanoví sociální pracovníce prvotní cíl spolupráce, na kterém se obě strany dohodly.
- Výstupem z jednání se zájemcem o sociální službu je Individuální plán, který je prvotním nastavením průběhu sociální služby.
- V průběhu jednání je zájemce informován o všem, co potřebuje vědět před uzavřením smlouvy – jak a za jakých podmínek bude poskytování služby probíhat.
- Na základě sociálního šetření je vyhotoven záznam, který slouží jako podklad pro sepsání Smlouvy o poskytnutí osobní asistence.

Zájemce o službu je povinen poskytnout pravdivé informace, které jsou potřeba pro posouzení jeho nepříznivé sociální situace.

Smlouva o poskytnutí osobní asistence

- Osobní asistence je poskytována na základě Smlouvy o poskytnutí osobní asistence (dále jen Smlouvy) uzavřené mezi žadatelem a Pečovatelskou službou města Mladá Boleslav, příspěvkovou organizací.
- S obsahem Smlouvy a jejími právními následky je zájemce podrobně seznámen před podpisem Smlouvy.
- Rozsah a průběh Služby je se zájemcem o službu sjednáván individuálně dle jeho potřeb a přání a dle možností poskytovatele.
- Změna Smlouvy může být uskutečněna vždy pouze písemnou formou, po dohodě obou smluvních stran.

S podpisem Smlouvy je předán:

- Individuální plán služby,
- Sazebník úkonů PSmMB, p. o.,
- Protokol o převzetí klíčů,
- Pravidla pro poskytnutí osobní asistence,
- Informační leták.

Místo a čas poskytování sociální služby

- Osobní asistence se poskytuje v domácnosti Klienta.
- Služba se poskytuje nepřetržitě bez časového omezení v nezbytně nutném časovém rozsahu včetně sobot, nedělí a svátků – v dohodnutém čase.
- Čas poskytnutí jednotlivých úkonů a jejich četnost, je dán Individuálním plánem klienta na základě jeho potřeb a možností poskytovatele, který s klientem sestaví klíčový pracovník ve spolupráci se sociálním pracovníkem.
- Klient má právo na změnu času pravidelného poskytování Služby po dohodě s poskytovatelem.

- Klient má právo být informován o změnách v poskytování Služby s dostatečným předstihem, aby mohl změnám v poskytování Služby porozumět a pochopit jejich důsledky.
- Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas – např. doprovod k lékaři, je nutné nahlásit požadavek minimálně sedm pracovních dnů předem.
- Čas poskytnutých úkonů se může lišit v rozmezí ± 15 minut (dopravní situace-zácpy, semaforey, zdržení pečovatelky u jiného klienta).
- Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi sjednané Služby kvalitně, odborně a bezpečně, s ohledem na technické a personální možnosti a objektivní podmínky (povětrnostní, dopravní, změny provozu poskytovatele z důvodu nemoci jeho zaměstnanců nebo čerpání dovolených apod.).
- V případě mimořádných a nepředvídatelných situací (havárie vozidla, onemocnění pečovatelky), může Poskytovatel jednostranně změnit čas poskytnuté péče po dobu havarijní situace, vždy ale s ohledem na potřeby klienta. Klient je vždy telefonicky informován.

Klíčový pracovník

- Každý klient osobní asistence má svého klíčového pracovníka, který u Klienta převážně zabezpečuje provádění nasmlouvaných úkonů, spolupracuje s Klientem při vytváření Individuálního plánu a dbá na jeho dodržování.
- Pokud je to organizačně možné, zúčastní se sociálního šetření i klíčový pracovník.
- Není-li to možné klíčový pracovník je seznámen s Klientem při zahájení služby.
- Klíčový pracovník tvoří a přehodnocuje Individuální plán s Klientem a dalšími zúčastněnými osobami v souladu s osobními cíli Klienta a navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na potřeby, schopnosti a zdravotní stav Klienta a možnosti Poskytovatele.
- Klíčový pracovník koordinuje a řídí plánování služby u přiděleného Klienta.
- Klíčový pracovník vede rozhovory s ostatními osobami zapojenými do procesu plánování (např. zaměstnanci organizace, opatrovník, zákonný zástupce, blízké osoby klienta).

- Zodpovídá za to, že se údaje v plánování shodují se skutečností.
- Klíčového pracovníka klientům přiděluje vedoucí úseku.
- Změna klíčového pracovníka je možná po dohodě, o této změně rozhoduje vždy vedoucí pracovník.
- Klíčový pracovník vede spisovou dokumentaci Klienta,
- Klient má možnost do své spisové dokumentace nahlédnout ve všední dny v době od 07:00 hodin do 15:00 hodin.

Individuální plán

- Každý Klient osobní asistence má sestavený „Individuální plán“.
- Individuální plán obsahuje popis nepříznivé sociální situace Klienta, přání a očekávání od Služby, dojednaný cíl spolupráce, naplánovaný průběh služby (jednotlivé úkony, jejich popis a četnost), důležité skutečnosti (rizika), na které klient Poskytovatele upozorňuje (kompenzační pomůcky, bytové podmínky, bariéry,...), záznamy o průběhu služby a hodnocení průběhu služby.
- V individuálním plánu je popsáno, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude podpora a péče konkrétnímu Klientovi poskytována.
- Individuální plánování je proces, jehož cílem je zisk, obnova nebo udržení schopností a dovedností Klienta a zvýšení kvality jeho života.
- V průběhu jednání se zájemcem o sociální službu stanoví sociální pracovnice prvotní cíl spolupráce, na kterém se obě strany dohodly.
- Na základě stanoveného cíle je upřesněno, jak bude poskytování služby probíhat.
- Klient má možnost měnit osobní cíle v průběhu poskytování služby.
- Osobní cíl pomáhá Klientovi řešit či mírnit nepříznivou sociální situaci.
- Výstupem z jednání se zájemcem o sociální službu je prvotní nastavení průběhu sociální služby.
- Klíčový pracovník za podpory vedoucího úseku přehodnotí, případně upřesní s Klientem průběh služby, stanoví dílčí cíle vztahující se k jednotlivým nasmlouvaným úkonům a sestaví Individuální plán průběhu služby v elektronické podobě.



- Na tvorbě Individuálního plánu se podílí krom klienta i pracovníci realizující Individuální plán, případně vnější zdroje (rodina, blízcí, opatrovník, zákonný zástupce).
- Průběžné hodnocení Individuálního plánu nám ukáže, zda dochází k naplňování osobního cíle konkrétního klienta. Zda zůstane stejný, nebo dojde ke změně.

Vykazování provedené péče

- Provedená péče se eviduje pomocí čteček čárových kódů.
- Každý klient obdrží arch čárových kódů úkonů, které má nasmlouvané a odpovídají podepsané smlouvě.
- Provedené úkony jsou také zaznamenávány do notýsku o průběhu služby včetně podpisů obou stran, který je součástí čárových kódů.
- Arch čárových kódů a notýsek jsou umístěny v domácnosti klienta a slouží osobní asistentce k evidenci provedených úkonů, pokud není v Individuálním plánu sjednáno jinak.

Způsob úhrady za provedenou službu

- Úhrada za úkony osobní asistence je stanovena „Sazebníkem služby“, který je stanoven v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.
- Sazebník služeb je k dispozici na webových stránkách: www.psmb.cz.
- Částka dle platného Sazebníku služeb se účtuje za skutečný čas strávený poskytováním úkonů včetně času nezbytného k jejich zajištění (napuštění vany, příprava hygienických nebo úklidových pomůcek,...).
- Úhrada za poskytnutí osobní asistence se rovná součtu částek za jednotlivé provedené úkony dle platného Sazebníku služeb.
- Poskytovatel předloží klientovi vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 15. dne po dni, kdy Poskytovatel předložil klientovi měsíční vyúčtování čerpaných Služeb.
- Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti zaměstnanci Poskytovatele na základě vystavené stvrzenky, nebo na účet Poskytovatele u Komerční banky Mladá Boleslav /č. ú.: 13131181/0100, jméno klienta, služba za období... /.

- **V případě zájmu klienta je možné vytisknout kromě stvrzenky i podrobný výpis provedené péče za konkrétní měsíc.**

III.

Základní úkony a jejich popis

POPIS ZÁKLADNÍCH ÚKONŮ

A. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

1. Pomoc a podpora při podávání jídla:

- naporcování, mixování, ohřátí, podání stravy, nalití nápoje do skleničky nebo hrnku, ohřátí nebo zchlazení pití, připomenutí pitného režimu. Pracovnice kontroluje, zda klient užil připravené léky, případně asistuje při otevření dávkovače, na přání klienta podá nápoj na zapití léků. Úkon může probíhat i jako pouhé připomenutí, aby klient léky nezapomněl užít.

2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:

- přichystání oblečení, včetně potřebné podpory a pomoci při oblékání nebo svlékání oblečení, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, pomoc se vztahuje také na speciální pomůcky např. ortéza, kýlní pás, nasazování a upínání protéz apod.

3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru:

- pracovník poskytuje potřebnou podporu pro pohyb v prostorách domácnosti či domu formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, přidržuje klienta, pomoc při otevírání a zavírání dveří).

4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:

- částečně mobilní klient: pomoc při zvedání z lůžka/vozíku, přistavení vozíku (nebo chodítka), přidržení při přisedání. V případě potřeby je tato pomoc poskytována za asistence rodinného příslušníka nebo dvěma pracovníky, pokud to dovoluje kapacita poskytovatele.

- plně imobilní klient: úkon je poskytován pouze, pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka, pokud to dovoluje kapacita poskytovatele).

Postel klienta by měla být dostatečně vysoká, nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovnice jej může odmítnout.

B. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny:

- úkon zahrnuje napuštění vany, podpora klientovi při vstupu a výstupu do vany/sprchového koutu, pomoc při běžném mytí u umyvadla, při sprchování, koupeli či při mytí na lůžku, vypuštění vany a úklid pomůcek použitých při hygieně.

- další možné účtované úkony: pomoc při přesunu z vozíku a na vozík, pomoc při svlékání a oblékání, výměna plen a manipulace s inkontinenčními pomůckami, omytí žínkou, omytí klienta v případě potřísnění stolicí, močí, krví, zvratky, umytí, vysušení a učešání vlasů, ostříhání a zapilování nehtů nástroji klienta. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékařské ošetření) nehtů na rukou. Mytí a stříhání je prováděno v ochranných rukavicích, které zajistí klient.

2. Pomoc při použití WC:

- pomoc při svlékání kalhot a prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení klienta při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny, nebo nasazení plenkových kalhotek, oblečení prádla a kalhot. U použití hygienického křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkon provádí pracovník v ochranných rukavicích, které zajistí klient.

- manipulace s inkontinenčními pomůckami, sejmutí znečištěné pleny, uložení do

odpadu, vložení čisté pleny, vyprázdnění a umytí močové láhve nebo podložní mísy.

Úkon je vykonáván v ochranných rukavicích, které zajistí klient.

C. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

1. Pomoc při přípravě jídla a pití:

- klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti, z vlastních surovin, pracovnice asistuje a vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.

- pracovnice sama chystá (vaří) jídlo z klientových surovin, v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Jídlo servíruje klientovi, případně jej krmí.

D. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

Organizace nenahrazuje činnost komerčních úklidových firem. V rámci svých služeb nabízí pomoc a podporu při běžném úklidu domácnosti tzn. sociální pracovnice v rámci jednání se zájemcem o službu vyjednává rozsah úklidu, definuje míru podpory (co udělá pracovník, co klient, co společně). V případě velkých úklidů (např. po malování) a sezonních úklidů poskytne organizace podporu v zajištění komerčních firem.

1. Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí:

- služba může zahrnovat dle domluvy tyto úkony – vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači, zalévání květin, praní a žehlení prádla v domácnosti. Pracovnice nejsou oprávněny provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny

upozornit klienta. Úkon provádí pracovník v ochranných rukavicích, které zajistí klient.

2. Nákupy a běžné pochůzky:

- návštěva klienta za účelem sepsání nákupu a vyzvednutí hotovosti na nákup, do doby provedení úkonu je započítána doba jednání, nebo čekání.

- cesta do obchodu, doba nákupu a cesta ke klientovi, předání nákupu a vyúčtování. Nákup pro denní potřebu klienta, dále nákup ošacení a předmětů do domácnosti drobného charakteru, které pracovníce bez problémů unese.

- vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování klientových záležitostí na úřadech.

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

1. 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, OPRAVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů:

- pomoc při vyplňování tiskopisů, přizpůsobení komunikace schopnostem klienta, pomoc při jednání s úřady,
- doprovázení klienta a zároveň jeho vedení k samostatnosti při obstarávání osobních záležitostí.

2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

- Předčítání nebo jiný způsob zprostředkování informace osobám s poruchami komunikace.

Sazebník organizace:

Úhrada za osobní asistenci je stanovena sazebníkem služeb, který je v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.

Výše úhrady za osobní asistenci činí **100,- Kč za hodinu** (pokud čas poskytnuté asistence nepřesáhnul dobu 2 hodin), **90,- Kč za hodinu** (pokud čas poskytnuté asistence nepřesáhnul dobu 4 hodin) a **80,- Kč za hodinu** (pokud čas poskytnuté asistence přesáhnul 4 hodiny). Celková výše úhrady se vypočítává podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

IV.

Další pravidla pro poskytování osobní asistence

Vedení dokumentace klientů, mlčenlivost

- Pověření zaměstnanci organizace shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o Klientech, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování osobní asistence.



➤ **Písemný spis klienta**

- je uložen v uzamykatelných skříních sociálních pracovníc,
- přístup mají pouze sociální pracovníce a ředitelka organizace,
- do spisu může nahlížet klient a jím pověřená osoba,
- řídí se skartačním a archivačním řádem Pečovatel'ské služby města Mladá Boleslav, příspěvkové organizace.

➤ **Individuální plán klienta**

- je veden v elektronické podobě v PC zabezpečené heslem na detašovaných pracovištích PS,
- Individuální plány jsou zálohované na externí disk, který je uložen v uzamykatelné skříní,
- přístup mají pouze sociální pracovníce a pracovníci v sociálních službách,
- do Individuálního plánu může nahlížet klient a jím pověřená osoba,
- řídí se skartačním a archivačním řádem Pečovatel'ské služby města Mladá Boleslav, příspěvkové organizace.

➤ Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a zároveň ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

➤ Všichni pracovníci osobní asistence jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem jejich povolání.

➤ Klient byl seznámen s možností nahlížení do svého osobního spisu.

Pracovníci, kteří mohou zpracovávat osobní údaje:

- ředitelka PSmMB, p. o,
- vedoucí pečovatelské služby – sociální pracovníce,
- pracovníci v sociálních službách,
- pokladník pečovatelské služby.

Odmítnutí nasmlouvané služby



- Pracovnice může odmítnout poskytnutí služby (žehlení, vysávání, praní prádla v bytě klienta, vysoušení vlasů klienta, apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.

Kontrola prováděné péče

- Vedoucí sociální pracovník provádí kontrolu poskytování Služeb včetně kontroly plnění Individuálních plánů u konkrétních klientů.
- U klientů osobní asistence dělá sociální pracovník sociální šetření, nabízí další možnosti využívání pečovatelské služby a kontroluje odvedenou práci pracovníků v sociálních službách.

Svěření klíčů od bytu či domu pracovníkům

- Klient má možnost dát k dispozici pracovníkům osobní asistence klíče od bytu nebo domu.
- Pokud Klient odmítne zapůjčení klíče, bere tím na sebe riziko, že v případě nutnosti nebude mít pracovník osobní asistence možnost tak rychle poskytnout potřebnou pomoc.
- Klíče jsou předány na základě „**Protokolu o převzetí klíčů**“, kde klient svým podpisem souhlasí s používáním klíčů pracovníky osobní asistence.
- Pracovník smí použít klíče klienta pouze v době poskytování služby.
- Při vstupu do bytu Klienta pracovník vždy zvoní/klepe, i pokud má klíče, kterými si na žádost Klienta odemyká. Hlasitě upozorní na svou přítomnost.
- Mimo poskytování Služby jsou klíče uloženy v trezoru osobní asistence.



- Pracovník je povinen nakládat se svěřeným klíčem s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo ke zneužití jinou osobou či ztrátě.
- Pracovník osobní asistence není oprávněn při odchodu z domácnosti Klienta uzamykat vstupní dveře, pokud klient nemá k dispozici klíče od těchto dveří.
- Z bezpečnostních důvodů nelze omezit vůli klienta opustit byt.
- Nelze vyhovět přání rodinných příslušníků byt uzamknout.
- Pracovník při vstupu do bytu v případě potřeby používá návleky, není povinen se zouvat.
- Při zjištění ztráty klíčů je pracovník povinen okamžitě informovat vedoucí.
- Jestli si klient přeje vyměnit zámek, je mu neprodleně vyhověno a náklady hradí ten, kdo škodu zavínil.

Kontaktní osoba

- Klient uvede před započítím zajištění osobní asistence kontaktní osobu/osoby, na které se může Poskytovatel obrátit v nutných případech, např.: v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu klienta, nenadálé události a havarijní situace.
- Uvedená kontaktní osoba je informována, pokud klient při sjednané návštěvě neotvírá. V tomto případě je s kontaktní osobou dohodnut další postup.
- Pokud nejsou s klientem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat s klientem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.), spolupracuje Poskytovatel s kontaktní osobou.
- V případě zapůjčení klíče od Klienta, bude klíč vrácen kontaktní osobě, pokud si uživatel nemůže klíč převzít osobně.



- Pokud klient nikoho nemá, jedná Poskytovatel se sociálním odborem Magistrátu města Mladá Boleslav nebo při krizové situaci s IZS.

V.

Práva klientů

- Při poskytování osobní asistence Poskytovatel dbá na dodržování a respektování práv a oprávněných zájmů Klientů.
- Zároveň dbá na ochranu jejich soukromí a lidské důstojnosti, bere ohled na jejich individuální potřeby (fyzické, psychické, materiální).
- Pracovnice při své práci respektují a chovají se v souladu s platnými normami a pravidly občanského soužití v duchu etického kodexu organizace.
- **Klient má právo požádat o zajištění Služeb intimní povahy** pracovníkem stejného pohlaví, je-li to v možnostech poskytovatele.
- **Klient má právo na podání srozumitelných informací:**
 - informace písemné,
 - informace ústní.

Klient má právo žádat opětovné vysvětlení informací, pokud mu nejsou jasné.

- **Právo samostatně se rozhodnout:**
 - při řešení své nepříznivé sociální situace,
 - zda využije Službu a v jakém rozsahu,
 - při jednání možnost další osoby.
- **Osobní svoboda:**
 - Klienti se sami rozhodují o výběru stravy,



- Klienti sami rozhodují o užití léků, dodržování pitného režimu, jsou však upozorněni na možné zdravotní potíže.

➤ **Právo na ochranu soukromí:**

- pracovnice respektuje soukromí Klienta, než vstoupí tak zazvoní, zaklepe, vyčká vyzvání vstupu,
- respektuje uspořádání jeho domácnosti,
- nevstupuje do domácnosti bez přítomnosti Klienta, s jeho věcmi manipuluje pouze se souhlasem,
- pracovníci respektují jejich právo na soukromí, intimitu, důstojnost.

➤ **Právo na důstojné zacházení:**

- respektování osobnosti bez ohledu na víru, rasu, pohlaví, schopnosti a zdravotní stav,
- Klientům se vždy vyká, neoslovují se jménem, přezdívkou, infantilními zdrobnělinami,
- chováme se podle pravidel slušného chování.

➤ **Právo se rozhodnout a podstoupit přiměřené riziko**

- zájemce o službu či Klient je plně zodpovědný za své rozhodnutí,
- pokud svým rozhodnutím ohrozí sám sebe nebo okolí, má odpovědný pracovník právo službu neposkytnout a povinnost tuto situaci nahlásit dle povahy ošetřujícímu lékaři nebo příslušnému pracovníkovi.

➤ **Právo na ochranu osobních údajů**

- pracovníci dodržují mlčenlivost o Klientech,
- nesdělují osobní data a věci Klientů, zdravotní stav (mimo ošetřujícího lékaře),
- Klient je písemně informován o zpracování jeho osobních údajů,
- Klient musí písemně udělit souhlas k poskytování osobních údajů další osobě.

➤ **Právo na stížnost:**

- Klient při sjednání Služby je písemně informován o právu podání stížnosti, podnětu a připomínky.

VI.

Nouzové a havarijní situace

- Při poskytování Služby mohou nastat situace, které vyžadují na pracovnících, aby se uměli rychle a správně rozhodnout.
- Aby toto jejich rozhodování a jednání bylo v souladu s profesionálním přístupem pracovníků a aby byla zajištěna bezpečnost Klientů i pracovníků, byly jednotlivé nouzové a havarijní situace řešeny v týmu a jsou vydávány v závazné písemné podobě.
- Osobní asistence má vypracována Vnitřní pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací, které jsou na vyžádání Klienta k nahlédnutí v kanceláři Pečovatel'ské služby.
- **Klient neotvírá, lze s ním navázat kontakt:**
 - pracovník zjistí, zda je Klient zraněn, co se přihodilo, kdo má k dispozici klíče,
 - v případě, že se nepodaří klíče zajistit, pracovník se zeptá, zda Klient souhlasí s otevřením dveří,
 - v případě souhlasu pracovnice nebo vedoucí volá integrovaný záchranný systém **112**,
 - v případě, že Klient nesouhlasí s otevřením dveří bytu, omezíme vůli Klienta a postupujeme jako v případě souhlasu,
 - vedoucí informuje kontaktní osoby.
- **Klient neotvírá, nelze s ním navázat kontakt:**



- pracovnice se nemůže dostat do bytu, Klient neodpovídá,
- pracovník se zeptá sousedů, poté zavolá kontaktním osobám, zda o Klientovi nevědí,
- v případě, že ne, pracovník nebo vedoucí volá integrovaný záchranný systém **112**,
- vedoucí informuje kontaktní osoby.

Otevření bytu integrovaným záchranným systémem je vždy na účet Klienta služby.

Náklady na otevření a případnou opravu vstupních dveří si hradí Klient sám.

➤ **Volně se pohybující pes v bytě, zahradě Klienta:**

- pracovník vyrozumí vedoucího,
- vedoucí dá pokyn pracovníkovi, aby z bytu odešel, či aby vůbec do bytu přes zahradu, dvůr nešel,
- vedoucí informuje kontaktní osoby.

➤ **Agrese Klienta, nebo člena domácnosti:**

- Klient, nebo člen domácnosti je agresivní a svou agresi si vybíjí na pracovníci, či brání řádnému poskytování služby,
- pracovník odchází z bytu a informuje o tom vedoucího pracovníka.
- vedoucí informuje kontaktní osoby.

➤ **Havárie vody, plynu a elektrického proudu:**

- pracovník zjistí havarijní situaci, vyrozumí vedoucího pracovníka a řídí se jeho pokyny,
- pracovník zajistí bezpečí klienta,
- vedoucí informuje kontaktní osoby.

V případě poruchy jakéhokoliv domácího spotřebiče klienta, má pracovník zakázáno manipulovat s tímto spotřebičem, nebo se pokoušet o jeho opravu.

VII.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- Stížnost je vyjádřená nespokojenost, vyžadující složitější řešení, než okamžitou reakci.
- Stížnost je podání, v němž je stěžováno na kvalitu nebo způsob poskytování Služeb, na porušování práv Klienta.
- Každý Klient nebo jeho zástupce má právo si stěžovat, přičemž nesmí být žádným způsobem diskriminován.
- Stížnost je pro organizaci vnímána jako podnět pro zlepšení služby.

Způsob podání:

- Stížnost na poskytovanou Službu je možné podat písemně, ústně, telefonicky nebo e-mailem.
- Stížnost může Klient podat osobně nebo prostřednictvím svého zástupce, kterým může být např. rodinný příslušník, ošetřující lékař apod..
- V domech zvláštního určení (dříve DPS, nyní DZU) jsou umístěny „schránky důvěry“, které slouží nejen pro obyvatele DZU. Tam si mohou Klienti stěžovat i anonymně.
- Pro Klienty odlehčovací služby je schránka důvěry umístěna v prostoru odlehčovací služby.
- Přesné informace podávají pracovníci organizace.
- Způsob podání upravují „Vnitřní pravidla pro podání a vyřizování stížností“, které jsou k dispozici u Vašich pečovatelek.

Stížnost na pracovníky nebo na provoz a poskytované služby lze směřovat k vedoucím úseků, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti řediteli organizace a institucím, jejichž kontakty jsou uvedeny níže.

Kontakty

Pečovatel'ská služba města Mladá Boleslav, p. o.

Na Radouči 1081

293 01 Mladá Boleslav

Mgr. Jana Volfová, ředitelka **326 729 751**

Jana Hálová, DiS., zástupce ředitele **326 735 245**

Bc. Martina Jodas Pokorná, vedoucí úseku **326 735 245**

Šárka Brožová, DiS., vedoucí úseku **326 735 245**

Bc. Jaromíra Prokopová, vedoucí úseku **326 735 245**

Bc. Jitka Švíková, vedoucí úseku **326 735 245**

Magistrát města Ml. Boleslav **326 716 199**

vedoucí odboru sociálních věcí **326 716 170**

Staroměstské náměstí 70

29301 Mladá Boleslav

Krajský úřad Středočeského kraje odbor sociálních věcí **257 280 111**

Zborovská 11

150 21 Praha 5

Ministerstvo práce a sociálních věcí **221 921 111**

Na poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Veřejný ochránce práv **542 542 888**

Údolní 39

602 02 Brno

Český helsinský výbor

257 221 142

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

Senior telefon (Život 90)

800 157 157

(funguje 24 hodin denně, zdarma)

VIII.

Ukončení služby

➤ **K ukončení Smlouvy dochází z důvodu:**

- na žádost Klienta, nebo jeho zákonného zástupce bez udání důvodu,
- odchod do pobytového zařízení,
- úmrtí klienta.

➤ Ukončení Smlouvy může být uskutečněno vždy pouze písemnou formou, po dohodě obou smluvních stran.

➤ Každé ukončení Smlouvy vychází ze „**Žádosti o ukončení smlouvy**“.

➤ Klient nebo jeho zákonný zástupce je povinen uhradit platbu za poskytované Služby.

➤ Poskytovatel služby je povinen vrátit zapůjčené klíče a vyrovnat pohledávky.

➤ **Vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele**

- Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy (nezaplacení úhrady za poskytnuté služby),
- hrubé porušování povinností i po opětovném napomenutí,



- Klient se chová k pracovníci způsobem, který vede ke snížení důstojnosti této pracovnice, nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího, nebo zneklidňujícího prostředí,
 - v případě, že klient nebude využívat službu po delší dobu než 3 měsíce bez předcházející dohody.
- Vypovězení Smlouvy Poskytovatelem může být uskutečněno vždy pouze písemnou formou.
- Každé vypovězení Smlouvy vychází z „**Výpovědi ze smlouvy**“.
- Výpovědní důvody a lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

IX.

Povinnosti klienta osobní asistence

- Klient bere na vědomí, že sjednané úkony se týkají pouze jeho osoby jako smluvní strany a nebudou poskytnuty třetí osobě.
- Klient informuje poskytovatele o své způsobilosti k právním úkonům.
- Klient je povinen sdělovat Poskytovateli pravdivé údaje o své osobě a podmínkách pro poskytování Služby.
- Klient je povinen hlásit změny údajů nejpozději do 7 dnů od jejich změny. Změnu adresy místa poskytování Služby je klient povinen oznámit bez zbytečného odkladu.
- Klient je povinen řádně a včas odhlašovat pravidelně poskytovanou Službu prostřednictvím zaměstnance Poskytovatele (pokud nebude Služba řádně a včas odhlášena, bude klientovi vyúčtována částka odpovídající nákladům vynaloženým na zajištění této Služby, s výjimkou mimořádných událostí, které nemohl klient objektivně ovlivnit.

- Klient je povinen informovat Poskytovatele o nakažlivém onemocnění, které se vyskytuje u něj nebo u osob, se kterými sdílí společnou domácnost. Po dobu trvání tohoto onemocnění může Poskytovatel individuálně omezit rozsah Služby.
- Klient je povinen spolupracovat s pracovníky Poskytovatele na hodnocení potřeb Klienta a Individuálního plánu.
- Klient je povinen umožnit výkon Služby dle této Smlouvy a Individuálního plánu.
- Klient poskytne informaci o osobním cíli, je povinen upozornit na případné překážky, rizika při plnění osobního cíle a vyjasnit specifické podmínky a požadavky pro poskytování osobní asistence.
- Klient poskytne informace o míře soběstačnosti při zvládnutí péče o vlastní osobu a o domácnost, kdo další v péči nadále vypomáhá, zda Klient bydlí sám nebo s rodinou, jméno ošetřujícího lékaře.
- Klient je povinen zajistit vyhovující podmínky pro poskytnutí péče (např. polohovací postel, zvedák, vhodné kompenzační pomůcky, úprava bytu apod.), které slouží k minimalizování rizika úrazu osobní asistentky. V opačném případě mu (do doby nápravy) služba nemůže být poskytnuta.
- Klient zajistí pro výkon služby důstojné prostředí a podmínky, odstraní závady, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků osobní asistence. Nebude kouřit v přítomnosti osobní asistentky. Pokud tyto podmínky nebudou splněny, má pracovník právo odmítnout provedení úkonu.
- Pokud klient v prostorách provádění úkonů chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit na zdraví pečující personál, je Klient povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto Klient nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení úkonu.
- Rozsah a forma pomoci a podpory je sjednáván výhradně se zájemcem o službu/klientem a jedině on má právo změny, nemá-li soudem stanoveného zákonného zástupce.

Klient si podpisem smlouvy sjednává koupi služeb a ne osoby – osobní asistentky, to znamená, že z provozních důvodů se v péči o něho budou pracovnice střídát.

X.

Povinnosti a práva Poskytovatele

Povinnosti

- Poskytovatel je povinen zajišťovat Službu v rozsahu úkonů uvedených v Individuálním plánu Služby, který je společně s Klientem hodnocen a aktualizován.
- Poskytovatel je povinen pravidelně písemně evidovat všechny provedené úkony Služby u Klienta do dokumentu, který je podkladem pro vyúčtování.
- Poskytovatel je povinen poskytovat Službu Klientovi v ujednané době a rozsahu. Z důvodu změny provozních podmínek kapacit Poskytovatele je Provozovatel povinen vždy předem informovat klienta o změně plnění Služby.
- Poskytovatel je povinen řádně uložit klíče od bytu svěřené klientem na základě Smlouvy a neposkytovat je nepověřené osobě.
- Nelze provádět služby v domácnosti bez přítomnosti Klienta.

Práva

- Poskytovatel má právo odmítnout vykonat úkon, který z důvodu odbornosti nespadá do jeho pracovní náplně (např. zdravotnické úkony).
- Poskytovatel má právo vstoupit do domácnosti Klienta za účelem výkonu činností nutných pro zajištění Služby.
- Poskytovatel má právo získat, zpracovávat a evidovat informace o Klientovi, které potřebuje k zajištění poskytování Služby v zákonném rozsahu.
- Poskytovatel má právo na změnu pravidelného času poskytování Služby u Klienta nebo právo tento úkon dočasně pozastavit z důvodu nedostatečné personální kapacity pro výkon Služby.
- Poskytovatel má právo ukončit Smlouvu s Klientem z výpovědních důvodů uvedených ve Smlouvě.

XI.

Personální zajištění

- Všichni pracovníci osobní asistence jsou pravidelně proškolení a zúčastňují se vzdělávacích kurzů.
- Při své práci jsou pracovníci povinni dodržovat Pracovní postupy, které jsou pro danou činnost vydány.
- Pracovníci se řídí Etickým kodexem pracovníků Pečovatelské služby města Mladá Boleslav, p. o., který je k dispozici na všech detašovaných pracovištích a na webových stránkách organizace.

Všichni Klienti i zaměstnanci PSmMB, p. o. jsou povinni dodržovat tato Pravidla pro poskytování osobní asistence. Výše uvedená pravidla plně souvisí a jsou vázána na Standardy kvality pečovatelské služby.

Kolektiv pracovníků PSmMB, p. o.