



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB KYJOV

příspěvková organizace města Kyjova
třída Palackého 67/7, 697 01 Kyjov

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Adresa poskytovatele:	Centrum sociálních služeb Kyjov, p. o. města Kyjova (dále jen CSS Kyjov) třída Palackého 67/7, 697 01 Kyjov IČ: 61392979
Časový rozvrh poskyt. služby:	nepřetržitě
Časový rozvrh administrativy:	Pondělí – pátek od 7.00 do 15.30 hod.
Statutární zástupce:	PhDr. Jana Trnečková, MBA, LL.M., tel.: 518 612 260 e-mail: reditel@css-kyjov.cz
Vedoucí sociálních služeb:	Mgr. Jana Hanušová Králová tel.: 518 389 401 e-mail: vedouci@css-kyjov.cz
Sociální pracovnice:	Marie Vaňková DiS. tel.: 518 389 483 e-mail: socialni2@css-kyjov.cz
Obědy, kompenzační pomůcky:	Anna Mandátová tel.: 518 389 400 e-mail: administrativa@css-kyjov.cz
Webové stránky:	www.css-kyjov.cz
Datová schránka:	rzkthk4

Služba je poskytována v domácnosti uživatele nebo v prostorách Centra sociálních služeb Kyjov, p.o. města Kyjova (dále jen „CSS Kyjov“).

Přímou péči zajišťují:

- pracovníci v sociálních službách,
- sociální pracovníci.

2. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Služba je uživateli poskytována individuálně dle jeho potřeb, možností a schopností, s ohledem na jeho aktuální nepříznivou sociální situaci a možnosti rodiny. O poskytnutí osobní asistence je písemně uzavřena Smlouva, které předchází jednání se zájemcem. Služba se poskytuje na základě individuálního plánování tvorbou a revizí individuálního plánu – dohody mezi uživatelem a organizací o konkrétní aktuální podobě probíhající služby.
- Služba je poskytována osobními asistenty tak, aby poskytovali pouze právě tu míru podpory, kterou uživatel potřebuje.
- Při jednání se sociální pracovníci je zpravidla dohodnuta doba, četnost a podoba potřebných úkonů a vyhotovena smlouva.
- Jakékoli změny týkající se poskytování osobní asistence lze dohodnout osobně nebo telefonicky u vedoucí sociálních služeb (tel.: 518 389 401, 603 471 557) nebo sociální pracovníce (tel.: 518 389 483, 778 456 595), příp. e-mailem vedouci@css-kyjov.cz, socialni2@css-kyjov.cz v jejich pracovní době.
- Každý uživatel má určeného klíčového pracovníka, se kterým plánuje průběh služby. Tímto pracovníkem je zpravidla osobní asistent, příp. jiný zaměstnanec, kterého určí vedoucí sociálních služeb pro konkrétního uživatele.
- Každý uživatel má založený osobní spis, jak v písemné, tak i v elektronické podobě, který obsahuje osobní údaje o uživateli, individuální plán péče a průběh služby. Tyto záznamy jsou s ohledem na osobní data uživatele ošetřena heslem v PC nebo zámekem u skříňky a přístupny pouze určeným zaměstnancům a uživateli služby.

3. POSLÁNÍ, CÍLE, CÍLOVÁ SKUPINA, ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Posláním osobní asistence CSS Kyjov je poskytnout pomoc a podporu osobám v jejich každodenních záležitostech tak, aby mohly zůstat co nejdéle doma a žít nadále způsobem života, na který byly dosud zvyklé.

Cílem služby je taková míra individuální podpory, aby si uživatel mohl zachovat stávající soběstačnost, dovednosti a zvyklosti ve své domácnosti bez nutnosti odejít do pobytového zařízení sociálních služeb, příp. aby mohl odchod do pobytového zařízení oddálit. Služba si klade za cíl i pomoc osobě při návratu do vlastního prostředí po hospitalizaci a pomoc se zachováním nebo obnovením jeho původního životního stylu.

Cílová skupina:

- senioři nad 65 let,
- osoby se zdravotním postižením od 1 roku věku dítěte.

Do cílové skupiny spadají zejm. ti, kteří z důvodu snížené soběstačnosti potřebují pomoc jiné fyzické osoby, jsou v aktuální nepříznivé sociální situaci a chtějí i nadále žít ve své domácnosti, dokud je to možné a tuto pomoc jim nemůže zajistit nikdo z rodinných příslušníků, osob blízkých a ani jiná veřejně dostupná služba. Služba je poskytována na území ORP Kyjov.

Zásady poskytování služby:

- partnerství – každý uživatel je rovnocenný partner,
- individuální přístup ke každému uživateli,
- svobodné rozhodování uživatele – možnost volby a nezávislosti,
- respektování lidské důstojnosti uživatele, soukromí a úcta k člověku,
- podpora uživatele k soběstačnosti,
- flexibilita služby – snaha o přizpůsobení služby potřebám a zvyklostem uživatelů,
- profesionální přístup kvalifikovaných pracovníků,
- respektování práva na přiměřené riziko uživatele,
- zachování nestrannosti k rodinným vztahům uživatele.

Základní činnosti:

- **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu** – pomoc při prostorové orientaci či samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, oblékání či svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
- **pomoc při osobní hygieně** – pomoc při běžných úkonech osobní hygieny, pomoc s celkovou hygienou, pomoc při použití WC,
- **pomoc při zajištění stravy** – pomoc při přípravě jídla a pití,
- **pomoc při zajištění chodu domácnosti** – pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí, nákupy a běžné pochůzky,
- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** – pomoc a podpora rodině v péči o dítě, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- **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,
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

Uživatelé mohou také využívat služby poskytované v CSS Kyjov:

- **pomoc při osobní hygieně ve středisku osobní hygieny** – probíhá každý všední den mimo pondělí od 7.00 do 15.00 hodin. Služba je poskytována těm, kdo se nemohou z nějakého důvodu koupat ve své domácnosti.

- **praní prádla v prádelně CSS Kyjov** – prádelna je v provozu každý všední den od 7.00 do 15.00 hodin. Uživatel si znečištěné prádlo zpravidla odnese do prádelny spolu s jeho seznamem. Po vyprání a vyžehlení je prádlo zváženo, poté si jej uživatel může vyzvednout, příp. je odneseno uživateli. Zapsaná hmotnost prádla je stvrzena podpisem uživatele.

Fakultativní služby (viz. Sazebník úhrad)

(lze poskytnout pouze uživatelům osobní asistence, tzn. se Smlouvou o poskytování osobní asistence):

- doprava vozidlem – probíhá dle dohody a individuálních potřeb uživatelů, je třeba se domlouvat minimálně týden před jízdou,
- zapůjčení kompenzačních pomůcek – uživatelé mají možnost si zapůjčit kompenzační a zdravotní pomůcky.

Doplňková činnost:

Uživatelé taktéž mohou využívat **pedikúry**.

Dále Vám pomůžeme:

- zapojit zdroje pomoci (rodina, známí, sociální pracovníci Městského úřadu Kyjov, komerční služby),
- zajistit kompenzační pomůcky a zdravotnické služby,
- při uplatňování Vašich práv (účast na veřejném životě – např. právo volit),
- při ochraně Vašich práv (sjednání bezplatné právní pomoci, vyjednání jiné odborné pomoci),
- při akutním selhání zdravotního stavu s přípravou k převozu do nemocnice a strávíme s Vámi čas do příjezdu zdravotnické záchranné služby,
- při vyplňování formulářů (obědy, žádost o příspěvek na péči, žádost o zvýšení příspěvku na péči, vydání průkazu ZTP, příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní kompenzační pomůcku apod.).

4. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Při individuálním plánování jde o vzájemnou domluvu mezi uživatelem a poskytovatelem, co si uživatel zvládne sám a s čím potřebuje pomoci. Výsledkem plánování je individuální plán – záznam, kde je dohodnuto, kdy, kdo (osobní asistent, sociální pracovník nebo jiná osoba) a jak bude u daného uživatele službu provádět. Podle tohoto plánu službu poskytují všichni osobní asistenti.

Prvotní individuální plán vzniká již před začátkem, kdy se sociální pracovnice domlouvá ještě se zájemcem o službu, jak by mohla služba vypadat, co má osobě služba vyřešit (osobní cíl), a to i na základě zjišťování oblastí potřeb – karet Jihomoravského kraje.

Tento plán je pak po třech měsících poskytování péče zhodnocen již s klíčovým pracovníkem (osobní asistent, který je určen každému uživateli), zda je takto služba nastavená dobře. Další přehodnocování plánu je pak každý půlrok nebo co nejdříve od doby, kdy se u uživatele něco změní (po hospitalizaci, změna míry podpory u uživatele apod.). Přehodnocování individuálního plánu probíhá s uživatelem. Čas k přehodnocování individuálního plánu uživatel neplatí.

5. ZAPŮJČENÍ KLÍČE OD BYTU/DOMU UŽIVATELE

Uživatelé s poruchou mobility či orientace mohou CSS Kyjov zapůjčit klíče od svého domu nebo bytu pro snadnější vstup zaměstnanců k uživateli. Uživatel svým podpisem stvrzuje zapůjčení klíčů. Klíče od domácnosti uživatelů jsou uloženy v denní místnosti zaměstnanců v uzamykatelné skříňce, kam mají přístup pouze zaměstnanci CSS Kyjov. Tato místnost je opatřena kováním bez možnosti přímého vstupu, tzv. koulí, do místnosti mají přístup pouze pracovníci sociální služby. V případě přerušení služby mohou být klíče po dohodě vráceny uživateli. Pokud dojde k ukončení poskytování služby jsou klíče vráceny uživateli, oprávněné osobě či soudem ustanovenému opatrovníkovi oproti podpisu.

6. ÚHRADA ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Zaměstnanci při každé návštěvě u uživatele učiní záznam do výkazu úkonů, kam zaznamenají čas strávený u uživatele. Tento záznam podepisuje zaměstnanec i uživatel a tím stvrzují správnost záznamu. Tyto výkazy slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování, na jehož základě je vypracována stvrzenka. Úhrada za osobní asistenci probíhá na začátku každého následujícího měsíce, a to ve dnech určených jako tzv. výběrní dny, nejpozději do konce následujícího měsíce po měsíci, za které je vyúčtování předkládáno.

Uživatel si může vybrat, zda službu uhradí osobně v kanceláři CSS Kyjov, příp. přes zaměstnance/osobní asistentky nebo převodem na bankovní účet organizace č. 1656090277/0100. Pro případ, že uživatel neodhlásí sociální službu u vedoucí sociálních služeb, sociální pracovnice nebo osobní asistentky alespoň 1 den předem, je povinen uhradit poskytovateli ztracený čas.

7. PRÁVA A POVINNOSTI

Práva uživatele:

- 1) Uživatel se domlouvá na úkonech a jejich četnosti s poskytovatelem, spolurozhoduje o průběhu smlouveného úkonu a volí si způsob platby za poskytování služby.
- 2) Uživatel má právo si odhlásit smlouvený úkon, a to minimálně 1 den předem.
- 3) Uživatel má právo znát jména zaměstnanců, kteří u něj vykonávají smlouvené úkony, dále je oprávněn odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování služby přímo zúčastněny a nejsou zaměstnanci Centra sociálních služeb Kyjov (praktikanti, kontroloři, inspektoři), pokud si tyto osoby uživatel sám nevybral nebo nedal ústní souhlas s jejich přítomností.
- 4) Uživatel je oprávněn ukončit poskytování služby s okamžitou platností bez udání důvodu, a to zpravidla písemně. V případě ústní formy, je toto zaznamenáno písemně do programu „Zajíc“, včetně data ukončení.
- 5) Uživatel má právo nahlížet do dokumentace vedené o jeho osobě a zároveň má právo očekávat, že veškeré záznamy a zprávy o průběhu služby jsou považovány za důvěrné a podle toho je s nimi zacházeno.
- 6) Uživatel má možnost požádat o změnu zaměstnance, se kterým spolupracuje na individuálním plánu, a to za předpokladu, že to umožňují provozní podmínky služby.
- 7) Uživatel má právo podávat stížnosti a připomínky na průběh poskytování služby a chování zaměstnanců:
 - o PhDr. Jana Trnečková, MBA, LL. M. – ředitelka CSS Kyjov, p. o. města Kyjova, tel.: 518 612 260, 603 471 613, e-mail: reditel@css-kyjov.cz
 - o vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence, tel.: 518 389 401, 603 471 557, e-mail: vedouci@css-kyjov.cz

Povinnosti uživatele:

- 1) Vytvořit podmínky pro poskytování služby:
 - a) pokud je uživatel trvale upoután na lůžko, je povinen si zajistit potřebné kompenzační pomůcky, jak zdravotnické, tak i technické (např. polohovatelné lůžko, zvedák, apod...) potřebné pro výkon poskytování péče. V případě, že se zdrav. stav uživatele během poskytování péče zhorší a je nutné péči provádět pouze na lůžku, může Poskytovatel zajistit provádění úkonu dvěma osobními asistentkami. V případě, že uživatel odmítne zajistit si kompenzační pomůcky, může služba poskytování péče odmítnout.
 - b) sociální prostředí, v němž žije, nesmí osobní asistentku jakýmkoliv způsobem ohrozit na zdraví (např. těžce hygienicky nevyhovující stav domácnosti, zaskládaný byt nepotřebnými krabicemi a věcmi, znemožnění průchodu bytem nebo domem, příp. dvorem) – v případě ohrožení zde služba bude spolupracovat s Městským úřadem Kyjov, odborem sociálních věcí, příp. Městskou policií.
 - c) musí zabezpečit volně pohyblivý se domácí zvířata

- 2) Ihned nahlásit infekční nebo parazitární onemocnění a používat v přítomnosti zaměstnanců organizace příslušné ochranné pomůcky, strpí péči zaměstnanců v ochranných prostředcích.
- 3) Spolupracovat při poskytování služby a zajištění potřebných hygienických a kompenzačních pomůcek.
- 4) Akceptovat změny při poskytování služby:
 - a) Osobní asistence nezaručuje výkon úkonu konkrétním zaměstnancem, kterého si „nárokuje uživatel“ po celou dobu platnosti smlouvy.
 - b) V krizových situacích služba garantuje základní péči. Tzn., že v případě vysoké pracovní neschopnosti, čerpání řádné dovolené, nebo pokud není jinak služba dostatečně personálně obsazena, vždy se upřednostňuje péče o vlastní osobu uživatele, a to v jeho základních potřebách, nad všemi ostatními úkony (jako je např. velký nebo běžný úklid, dovoz nebo doprovod na úřady, individuálně je řešen dovoz nebo doprovod k lékaři, a to dle možností a schopností uživatele i provozu).
- 5) Dodržovat ustanovení vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí osobní asistence a Základních pravidel pro poskytování osobní asistence.
- 6) Dodržovat zásady slušného chování vůči zaměstnancům (např. nebyť agresivní, vulgární apod.), aby nedošlo ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- 7) Uhradit v plné výši cenu za poskytnuté a odebrané služby.
- 8) Dodržovat domluvený čas poskytování služby.
- 9) Odhlásit smluvený úkon v případě potřeby, a to nejpozději 1 den předem. Pokud tuto skutečnost nenahlásí, bude uživateli naúčtován ztracený čas.
- 10) V dohodnutý čas umožnit zaměstnanci vstup do bytu/domu pro výkon smluvené služby.
- 11) Oznámit podstatné změny, které mohou ovlivnit způsob poskytování služby (např. změna adresy, změna zdravotního nebo sociálního stavu, infekční onemocnění apod.).
- 12) Zajistit si vlastní pomůcky pro zajištění služby na základě předchozí domluvy (např. pomůcky při osobní hygieně, úklidu, polohovací lůžko a jiné kompenzační pomůcky apod.).

Při prvním porušení těchto Základních pravidel pro poskytování osobní asistence (porušení povinností) ze strany uživatele dojde k ústnímu projednání. Při opětovném porušení pak k písemnému upozornění a při opakovaném porušování je důvod k ukončení poskytování služby. Při hrubém nebo opakovaném porušování lze vypovědět smlouvu poskytovatelem nebo od smlouvy odstoupit (např. nepřijatelného chování z důvodu požívání návykových látek, napadení zaměstnance, uživatel se opozdil se zaplacením závazku plynoucího ze smlouvy, a to v době 2 měsíců po sobě jdoucích bez dohody o dalším postupu apod.).

Práva a povinnosti poskytovatele:

- 1) Poskytuje úkony v náležitě kvalitě řádně proškolenými osobními asistentkami, s profesionálním přístupem a ohledem na práva uživatelů.

- 2) Službu poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci, pokud ta pomine, poskytovatel službu ukončí (po řádné revizi péče).
- 3) Spolupracuje s uživatelem na průběhu smlouveného úkonu.
- 4) Služba není poskytována tam, kde by prostředí bytu/domu ohrozilo zdraví osobní asistentky.
- 5) Zaměstnanec může v případě rizikového chování uživatele (riziko ohrožení zdraví nebo života osob) použít opatření omezující pohyb. Omezit pohyb uživatele lze bezpečným úchopem, šetrnou sebeobranou, odvedením do bezpečné místnosti, příp. přivolat lékaře RZP). Tato opatření přísně podléhají zákonu o sociálních službách a zaměstnanec může postupovat pouze v rámci tohoto zákona.
- 6) Služba se poskytne imobilnímu uživateli, který si zabezpečí potřebné zdravotnické a technické pomůcky, a to nejdéle do 1 měsíce od sociálního šetření, příp. od podpisu smlouvy. Poskytovatel má právo odmítnout úkon jedním osobním asistentem, pokud uživatel není schopen jakýmkoliv způsobem pomoci osobní asistentce při hygieně a není zde rodinný příslušník, který by osobní asistentce vypomohl. Právem poskytovatele je pak úkon vykonávat 2 osobními asistentkami (v tomto případě se úhrada nenásobí) nebo také s použitím kompenzačních pomůcek (zvedák).
- 7) V krizových situacích služba garantuje základní péči. Tzn., že v případě vysoké pracovní neschopnosti, čerpání řádné dovolené, nebo pokud není jinak služba dostatečně personálně obsazena, vždy se upřednostňuje péče o vlastní osobu uživatele, a to v jeho základních potřebách, nad všemi ostatními úkony (jako je např. velký nebo běžný úklid, dovoz nebo doprovod na úřady, individuálně je řešen dovoz nebo doprovod k lékaři, a to dle možností a schopností uživatele i provozu).
- 8) Poskytovatel je povinen dodržovat zásady slušného chování vůči uživatelům (např. nebýt agresivní, vulgární apod.), aby nedošlo ke snížení důstojnosti uživatele, příp. jiné fyzické osoby přítomné v domácnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- 9) Poskytovaná sociální služba **nenahrazuje běžně dostupné komerční služby.**
- 10) Zaměstnanci osobní asistence **neprovádí zdravotní úkony.**
- 11) Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět pouze písemnou formou.

8. STÍŽNOSTI NA POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Uživatel má právo vyjadřovat svoji nespokojenost a podávat stížnosti související s poskytovanou službou. Stížnosti mohou vznášet nejen uživatelé, ale i jejich rodinní příslušníci, zákonní zástupci apod. Stížnost je možno podat u kteréhokoli zaměstnance CSS Kyjov, který ji předá zaměstnanci zodpovědnému za vyřizování stížností. V případě potřeby mohou zaměstnanci pomoci uživateli se sepsáním.

Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě, řeší ji vždy přímý nadřízený zaměstnanec toho, proti komu byla stížnost směřována.

Stížnosti mohou uživatelé podávat následujícím způsobem:

- písemně (poštou na adresu organizace, e-mailem, do schránek na stížnosti, osobní předání)
- ústně (osobně nebo telefonicky)
- anonymní stížnosti – jsou brány stejně vážně jako ostatní stížnosti

Schránky na stížnosti jsou v prostorách CSS Kyjov:

- budova „A“ u hlavního vchodu
- budova „D“ u výdejny
- budova „E“ u denního stacionáře

Schránky jsou 1x týdně vybírány administrativní pracovníci společně s dalším zaměstnancem. Všechny stížnosti jsou evidovány v Seznamu stížností uživatelů služby, která je uložena v místnosti administrativy organizace.

Stížnosti jsou vždy vyřízeny co nejdříve, maximálně do 30 kalendářních dnů od jejího přijetí. O způsobu vyřízení a výsledku řešení je stěžovatel informován písemně. Pokud jde o anonymní stížnosti, je odpověď vyvěšena na nástěnce organizace v budově „A“.

Jestliže není uživatel s výsledkem šetření spokojen, může se obrátit na následující instituce:

- **zřizovatel Město Kyjov**, Masarykovo nám. 30, PSČ 697 22, Kyjov, kontaktní osoba: Mgr. Řihánek Jaroslav, MBA, tel.: 518 697 488, e-mail: j.rihanek@mukyjov.cz
- **Krajský úřad Jihomoravského kraje**, Žerotínovo nám. 3/5, PSČ 601 82, Brno, tel.: 541 651 111, e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, PSČ 128 01, Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, PSČ 602 00, Brno, tel.: 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz

9. DŮVODY K UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

Důvody k ukončení poskytování služby jsou řešeny ve Smlouvě o poskytnutí osobní asistence.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Základní pravidla pro poskytování osobní asistence jsou závazným vnitřním pravidlem, kterým se musí řídit všichni uživatelé i zaměstnanci osobní asistence.

Základní pravidla pro poskytování osobní asistence jsou umístěna na nástěnce u hlavního vchodu do organizace v budově „A“ a jsou přílohou Smlouvy o poskytování osobní asistence.

Tato pravidla mohou být průběžně měněna nebo doplňována. Uživatel je se změnou vždy předem seznámen.

Tato pravidla nabývají platnosti dnem 1. 7. 2023 a ruší platnost předchozích pravidel.

V Kyjově dne 1. 9. 2023

Zrevidovala: Marie Vaňková, DiS.



Schválila: PhDr. Jana Trnečková, MBA, LL.M.
ředitelka organizace CSS Kyjov,
p. o. města Kyjova

