

DENNÍ POBYT, Purkyňova 16, 750 02, Přerov

Metodický pokyn č. 7/2019

Vnitřní řád služby poradenství a osobní asistence (dále OA)

Vnitřní řád střediska SSMP, p. o. – Denního pobytu Přerov, služby poradenství a osobní asistence, představuje soubor pravidel, která jsou uživatelé/zákonní zástupci/opatrovníci/zastupující členové domácnosti a zaměstnanci povinni dodržovat.

Uživatelé služby/zákonní zástupci/opatrovníci/zastupující členové domácnosti jsou s Vnitřním řádem seznámeni při jednání se zájemcem o službu.

Seznámení s Vnitřním řádem potvrzuje ve smlouvě vlastním podpisem uživatel nebo jeho zákonný zástupce, u osoby omezené ve svéprávnosti opatrovník, případně zastupující člen domácnosti či opatrovník u uživatele, jehož svéprávnost nebyla omezena, ale pro samostatné právní jednání je soudně ustanoveno výše uvedené zastoupení uživatele.

V případě změn ve Vnitřním řádu jsou uživatelé/zákonní zástupci/opatrovníci/zastupující členové domácnosti o této skutečnosti informováni ve lhůtě do 1 měsíce od provedení změny.

Pravidla Vnitřního řádu poradenství a osobní asistence

1. Smlouva/ústní dohoda o poskytování sociální služby

- služba **osobní asistence** (OA) je poskytována vždy na základě písemné smlouvy o poskytování sociální služby osobní asistence mezi poskytovatelem a uživatelem služby,
- veškeré dodatky ke smlouvě musí být uzavírány písemně s podpisem obou smluvních stran,
- přílohou smlouvy o poskytování služby je:
 - v případě omezení svéprávnosti uživatele – kopie soudního usnesení o ustanovení opatrovníka a kopie výroku soudního rozhodnutí o omezení svéprávnosti uživatele,
 - případně kopie soudního usnesení o ustanovení opatrovníka nebo zastoupení členy domácnosti v případě, kdy svéprávnost uživatele není omezena, ale pro samostatné právní jednání k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby je ustanoveno výše uvedené zastoupení uživatele.

- služba **poradenství** je poskytována na základě písemné smlouvy o poskytování služby poradenství nebo na základě ústní dohody, služba poradenství se poskytuje i anonymně.

2. Úhrada za službu poradenství a osobní asistence

- řídí se aktuálními a Radou města Přerova schválenými úhradami za službu osobní asistence, podmínky úhrady za činnosti osobní asistence jsou stanoveny ve smlouvě o poskytování sociální služby,
- kompenzační pomůcky jsou zapůjčovány v rámci poskytování fakultativní činnosti sociální služby osobní asistence a na základě protokolu o zapůjčení kompenzační pomůcky (podmínky zapůjčení za kompenzační pomůcky včetně podmínek úhrad se řídí Půjčovním řádem kompenzačních pomůcek, který je součástí protokolu o zapůjčení kompenzační pomůcky).
- služba sociálního poradenství (základního i odborného) je poskytována bezplatně.

3. Časové vymezení sociálních služeb

- **poradenství** je poskytováno:
 - v pracovní dny v pondělí a ve středu v době od 07:30 do 15:30 hodin (mimo přestávky od 12:00 do 12:30 hodin),
 - v ostatní pracovní dny v týdnu, pouze po předchozí dohodě, v době od 07:30 do 14:00 hodin (mimo přestávky od 12:00 do 12:30 hodin).
- **osobní asistence** je poskytována v přirozeném sociálním prostředí:
 - v pracovní dny v době od 06:00 do 22:00 hodin (v sobotu, neděli a svátcích pouze v krizových situacích např. úmrtí v rodině, pohřeb, náhlá hospitalizace člena rodiny),
 - doba trvání služby se řídí požadavky uživatelů služeb, provozními a kapacitními možnostmi služby.

4. Objednání a zrušení služby osobní asistence

- službu lze objednat osobně, telefonicky či formou SMS na služební telefonní číslo poskytovatele, elektronicky – e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele, a to vždy minimálně 3 dny před požadovaným poskytováním služby, v případě náhle vyvstalé situace je možné dojednat jeden den předem s tím, že není jisté, zda bude možné personálně službu zajistit,
- zrušení již objednané služby je uživatel povinen nahlásit (osobně, telefonicky či formou SMS na služební telefonní číslo poskytovatele, elektronicky – e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele) jeden den před objednaným dnem poskytování služby nejpozději do 16:00 hodin (v případě pozdního odhlášení služby bez závažných důvodů – hospitalizace či vážný úraz, je postupováno dle příslušných ustanovení ve smlouvě o poskytování služby),

- o nepravdělné objednání poskytování služby osobní asistence žádá uživatel vedoucí organizačního útvaru, příp. jejího zástupce, o poskytování pravidelné služby OA je možné žádat přímo osobního asistenta,
- v případě potřeby poskytování více osobních asistencí ve stejnou dobu, které nelze provozně zajistit, je přednostně poskytnuta služba řešící krizovou situaci (nemoc, úraz, hospitalizace opatrovníka/zákonného zástupce, úmrtí, ...), následně pravidelná OA a poté nepravdělná osobní asistence,
- první poskytování služby osobní asistence se objednává vždy u vedoucí organizačního útvaru, příp. jejího zástupce, při objednání druhé a následujících osobních asistencí může uživatel, zákonný zástupce/opatrovník/zastupující člen domácnosti kontaktovat a dohodnout se přímo s osobním asistentem,
- osobního asistenta/asistenty pro poskytování služby OA jednotlivým uživatelům určí vedoucí organizačního útvaru, příp. její zástupce.

5. Průběh služby osobní asistence

Zahájení služby osobní asistence

- uživatel je vždy předem seznámen s osobním asistentem/asistenty a s pravidly pro poskytování služby,
- uživateli je na základě ústní dohody s uživatelem stanoven klíčový pracovník, který ve spolupráci s případnými členy pracovního týmu a uživatelem/zákonným zástupcem/opatrovníkem/zastupujícími členy domácnosti zpracovává individuální plánování služby (osobní cíle, krátkodobé cíle, osobnostní profil, oblasti potřebné podpory, vymezení rizikových oblastí, ...),
- osobní asistenti jsou vedoucí organizačního útvaru před zahájením poskytování služby seznámeni s potřebami, zájmy a případným znevýhodněním uživatele služby,
- osobní asistent se ve stanovenou dobu dostaví na sjednané místo osobní asistence,
- s uživatelem služby, s jeho zákonným zástupcem/opatrovníkem/zastupujícím členem domácnosti je naplánován průběh realizace poskytování služby osobní asistence (pokud tak již nebylo dohodnuto předem).

Průběh poskytování služby osobní asistence

- výkon osobní asistence probíhá na předem dohodnutém místě, v dohodnutém čase a délce doby trvání služby, popř. dle aktuální potřeby uživatele,
- pokud dochází k přesunu uživatele, dbá osobní asistent všech pravidel pro zajištění jeho bezpečnosti,
- v případě řešení krizové situace v průběhu služby se asistent řídí dle Standardu č. 14 – Nouzové havarijní situace a souvisejícími metodikami.

Ukončení služby osobní asistence

- k ukončení služby OA dochází na základě dohody s uživatelem, zákonným zástupcem/ opatrovníkem/ zastupujícím členem domácnosti konkrétním určeným způsobem (místo, čas, příp. předání uživatele zákonnému zástupci/opatrovníkovi/zastupujícímu členovi domácnosti či určené kontaktní osobě),
- v případě nemožnosti předání uživatele určené osobě při ukončení služby OA se osobní asistent řídí a postupuje dle Metodiky postupu při nemožnosti předání uživatele po ukončení služby osobní asistence zákonnému zástupci/opatrovníkovi/zastupujícímu členovi domácnosti – tento postup se týká uživatelů do 18 let věku a uživatelů nad 18 let věku, kteří jsou omezeni ve svéprávnosti, příp. uživatelů, kterým bylo soudně ustanoveno zastoupení bez omezení jejich svéprávnosti.

6. Práva a povinnosti uživatelů služby poradenství a osobní asistence

- každý uživatel, zákonný zástupce/opatrovník/zastupující člen domácnosti má právo nahlédnout do dokumentace vedené o uživateli (dle Standardu č. 6 – poskytovatel umožní nahlédnutí do dokumentace na základě žádosti, a to následující pracovní den po podání žádosti), doplnit ji o aktualizovaná a podstatná fakta pro práci s uživatelem,
- uživatel /zákonný zástupce/opatrovník/zastupující člen domácnosti má povinnost neprodleně hlásit změny, které jsou podstatné pro poskytování služby (změna bydliště, změna kontaktních údajů, kontaktních osob, opatrovníka, ...),
- v případě, že v rámci poskytování služby jsou uživatelem používány vlastní kompenzační pomůcky, uživatel/opatrovník/zákonný zástupce/zastupující člen domácnosti je povinen tyto udržovat v dobrém technickém stavu za účelem předcházení ohrožení zdraví či života uživatele,
- každý uživatel má právo kdykoliv vypovědět smlouvu bez udání důvodu, poskytovatel má právo vypovědět smlouvu pouze z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytování sociální služby, pokud uživatel nevyužívá službu v období delším než 6 měsíců, je považována služba pro uživatele za nepotřebnou a je důvodem pro ukončení smlouvy,
- uživatel, jeho zákonný zástupce/opatrovník/zastupující člen domácnosti má právo na ochranu osobních údajů, poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob a v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) – GDPR,
- uživatel nebo jeho zákonný zástupce/opatrovník/zastupující člen domácnosti má právo si sám určit potřebnost a náplň služby v rámci rozsahu úkonů osobní asistence dle smlouvy a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,

- uživatel služby, jeho zákonný zástupce/opatrovník/zastupující člen domácnosti, i jakákoliv osoba prosazující zájmy uživatele má možnost podávat stížnost dle Standardu č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, který je k dispozici na nástěnce v prostorách pravého bočního vchodu zařízení, seznámení se Standardem č. 7 je uživatelem/zákonným zástupcem/opatrovníkem/zastupujícím členem domácnosti písemně potvrzeno ve smlouvě,
- uživatel má právo na dodržování základních lidských práv a svobod a ochranu práv uživatelů.

Další práva a povinnosti uživatelů jsou přílohou Vnitřního řádu.

7. Práva a povinnosti zaměstnanců

- osobní asistenti musí znát cíle a poslání poskytované služby,
- osobní asistenti jsou povinni vykonávat službu s porozuměním a na základě vzájemné spolupráce a respektu, spolupracovat s rodinou uživatelů,
- osobní asistenti jsou povinni respektovat vůli, důstojnost, soukromí a další práva uživatelů služby,
- osobní asistent je povinen hlásit vedoucí organizačního útvaru, příp. jejímu zástupci, podezření na porušování základních práv a svobod uživatele služby,
- osobní asistent má právo odmítnout poskytnutí služby se souhlasem vedoucí organizačního útvaru (v době její nepřítomnosti stanoveným zástupcem) – kontraindikací pro poskytování služby osobní asistence je agresivita uživatele nebo stav ovlivněný alkoholovou závislostí uživatele (dle individuálního posouzení asistenta), stav infekčního, virového nebo bakteriálního onemocnění,
- osobní asistenti jsou hmotně zodpovědní za přebíranou finanční hotovost v rámci vyúčtování za poskytovanou sociální službu osobní asistence,
- na základě podepsání prohlášení dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou zaměstnanci vázáni mlčenlivostí,
- zaměstnanci se při své práci musí řídit Standardy kvality sociálních služeb, metodikami poskytovaných služeb, Etickým kodexem pracovníků, zákoníkem práce a platnými zákony a předpisy, vnitřními předpisy organizace, organizačním řádem, provozním řádem, pracovní smlouvou a náplní práce zaměstnance.

V Přerově 23.10.2019

Mgr. Páleníková Eva

vedoucí organizačního útvaru

SSMP, p. o. – Denní pobyt Přerov