



*Charita Třinec
Lidická 1272
739 61 Třinec*

**Pravidla poskytování Charitní asistenční služby
(návod jak využívat sociální službu
a být spokojený 😊)**



***Charita Třinec
ul. Lidická 1272
739 61 Třinec***

Vážená paní, vážený pane,

jsme rádi, že jste se rozhodli využít naší Charitní asistenční službu (dále CHAS¹). Předkládáme Vám naše pravidla pro pružnější spolupráci s Vámi. K navázání spolupráce a zahájení poskytování Charitní asistenční služby je nutné mít vyplněnou a odevzdanou Žádost o CHAS a sepsanou Smlouvu o poskytování Charitní asistenční služby, ve které máte možnost dojednat činnosti podle Vašich potřeb a v souladu se základními činnostmi podle § 39 zákona č.108/2006 Sb.

¹ **Seznam zkratk:** CHAS – Charitní asistenční služba
IP – Individuální plánování/Individuální plán

1 Místo, čas a rozsah poskytování CHAS



v

- Službu poskytujeme v Třinci a přilehlých obcích (Vendryně, Bystřice, Nýdek, Stráž, Smilovice, Řeka), na Jablunkovsku a okolních obcích.
- Služba je poskytována ve Vašem přirozeném prostředí, dle Vašich individuálních potřeb, s možností nepřetržité služby 24 hodin a podle zvolené časové doby (min. však 1 hodinu), podle sazeb aktuálního ceníků.
- Čas a rozsah poskytování Charitní asistenční služby je sjednán individuálně podle Vašich potřeb a podle provozních možností poskytovatele.
- Doba i rozsah CHAS se sjednává během sociálního šetření a sepsání smlouvy. Doba i rozsah se může měnit podle Vašich potřeb, vždy po dohodě s klíčovým pracovníkem a koordinátorkou služeb.
- Mezi základní činnosti osobní asistence patří²:
 1. pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík);
 2. pomoc při osobní hygieně (pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při použití WC);
 3. pomoc při zajištění stravy (pomoc při přípravě jídla a pití);
 4. pomoc při zajištění chodu domácnosti (pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí, nákupy a běžné pochůzky);
 5. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (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);
 6. 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);
 7. 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).
- Pokud jste klientem/kou Charitní asistenční služby, máte možnost využít Fakultativní činnost – přeprava klienta/ky služebním vozidlem, které je zpoplatněno ve výši 10,- Kč/km.

2 Změny v poskytování služeb, odhlašování služby

- Koordinátorka CHAS plánuje služby pracovníkům CHAS vždy ve středu na následující týden. Pokud si přejete změnu v době nebo



² Podle vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách)

rozsahu služby, máte možnost změnu nahlásit vždy do středy do 7:00 hodin rána na tel. čísle 733 676 653 nebo e-mailem CharitaRozpisy@seznam.cz. Pozdě nahlášené změny nebudou zohledněny. Výjimkou je náhle zhoršení zdravotního stavu, odvezení do nemocnice nebo rodinné důvody. V případě nenahlášení změn, činnosti probíhají podle sjednaného rozsahu ve smlouvě nebo Individuálním plánu (dále IP). V případě Vaší potřeby můžeme výjimečně službu jednorázově doplánovat mimo rozsah a dobu sjednanou ve smlouvě nebo IP.

- V případě, že máte sjednanou službu a chcete službu mimořádně v ten den zkrátit (např. nečekaná návštěva příbuzných aj.), asistent/ka zapíše do výkazu hodinu odchodu a ne dobu, která byla prvotně sjednaná.
- V případě, že služba není zrušena včas, asistent/ka se k Vám dostaví a Vy nejste přítomni, naučtujete se Vám „pochůzka“ v ceně 130,- Kč.
- Služba se nezapočítává, jestli jste mimořádně hospitalizován/a a zapomenete službu odhlásit.
- V případě, že se Váš zdravotní stav zlepšil nebo se změnila Vaše sociální situace, máte možnost službu CHAS na nějakou dobu přerušit. Stačí tuto skutečnost zavolat a nahlásit sociální pracovníci, která provede záznam do Vaší karty. V případě, že služba bude přerušena více než půl roku a budete chtít službu znovu využít, proběhne sociální šetření a aktualizace informací o Vašich potřebách.

3 Vykazování provedené péče, vyúčtování a způsob placení

- Po poskytnutí služby zapíše asistent/ka do výkazu své jméno a příjmení, datum, příchod, odchod, hodiny. Evidence průběhu služby probíhá na základě vyplněného a podepsaného výkazu. **VÝKAZY PROSÍME PODEPISOVAT PRŮBĚŽNĚ PO KAŽDÉ SLUŽBĚ!**
- Vyplněný výkaz vyzvedne asistent/ka do 3. dne následujícího měsíce a odevzdá koordinátorce služeb, která na základě vyplněného a podepsaného výkazu připraví vyúčtování za poskytnutou službu.
- Informování o výši úhrady za službu probíhá podle zvolené varianty ve smlouvě, po 8. dni následujícího měsíce formou informativní faktury na webových stránkách www.charitatrinec.cz nebo doručením prostřednictvím asistenta/ky.
- Úhrada probíhá do 15. dne následujícího měsíce osobně v kanceláři Charity Třinec, bankovním převodem nebo ve výjimečných případech prostřednictvím asistenta/ky.

4 Dokumentace

- V kartotéce kanceláře vedoucí bude založená Vaše složka. Složka obsahuje žádost o poskytování CHAS, záznam ze sociálního šetření, smlouvu o poskytování sociální služby, dodatky ke smlouvám, vnitřní pravidla. Součástí může taktéž být dohoda o



zapůjčení klíčů, plná moc, sešit denních záznamů o poskytnutých službách, IP, případně jiné dokumenty potřebné pro poskytování služby,

- Vaše složka je vedena i v počítačové formě v Programu Zajíc u vedoucí, koordinátorky a sociální pracovnice,
- V IP jsou zaznamenány všechny potřebné informace k průběhu služby a změny k individuálnímu poskytování služby. IP je pravidelně doplňován a aktualizován klíčovým pracovníkem. Součástí složky IP je sešit denních záznamů, ve kterém je zaznamenán průběh služby a je součástí IP.

5 Individuální plánování

Průběh služby je nastavený podle sociálního šetření a činností sjednaných ve smlouvě.

Po sociálním šetření vytváří sociální pracovník první Osobní profil klienta/ky, na základě kterého pak probíhá IP s klíčovým pracovníkem.

Klíčový pracovník je asistent/ka, který se stává Vaším prostředníkem mezi Vámi a organizací. V případě potřeby je možné změnit klíčového pracovníka tak, že kontaktujete sociální pracovníci.

Individuální plán je vytvářen v průběhu prvního měsíce, kde dochází k aktualizaci činností a jednotlivé rozepsání činnosti jak má služba probíhat.

Plán je vyhodnocován min. 1x za půl roku nebo dle potřeb.

V IP je zaznamenána i změna doby a rozsahu poskytování CHAS.



6 Zapůjčení klíčů

Máte možnost zapůjčit organizaci klíče. Klíče budou převzaty na základě podepsané Dohody o zapůjčení klíčů. V dohodě je také sjednáno jakým způsobem je třeba zacházet s klíči v době kdy klient/ka službu přeruší nebo je hospitalizován/a. Klíče jsou zabezpečeny v uzamčené skříňce v kuchyňce.

V případě, že služba probíhá u klienta/ky vícekrát denně žádáme o předání minimálně 3 sad klíčů.



7 Podávání a vyřizování stížnosti

Máte právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování CHAS a to následujícím způsobem:

- Písemně – na adresu Charity Třinec – ul. Lidická 1272, 739 61 Třinec
- E-mailem – prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách: www.charitatrinec.cz
- Osobně v kanceláři vedoucí služby nebo sociální pracovnice
- Anonymně – výsledek pak bude vyvěšen na nástěnce v chodbě Charity Třinec

Vaše stížnost bude vyřízená podle způsobu podání nejpozději ve lhůtě do 30 dnů od přijetí stížnosti.

V sídle Charity Třinec je venku u vchodových dveří umístěna skříňka na poštu, kde můžete vhodit stížnost v obálce s názvem „stížnost“. Stížnost můžete dále hodit do skříňky, která je

umístěna u vchodových dveří uvnitř prostor Charity a je označena nápisem „Stížnosti, náměty a připomínky“.

8 Doplnující informace

- Každý asistent/ka má v průběhu služby vizitku se svým jménem, je to pro lepší a rychlejší orientaci klienta/ky.
- V rámci zkvalitňování služby Vás v průběhu roku nebo podle potřeby navštíví vedoucí, sociální pracovnice nebo koordinátorka služby. O termínu návštěvy Vás budeme informovat telefonicky.
- Při zapůjčení nafukovací vany Vám bude zaúčtována jednorázová částka 50,- Kč za zapůjčení.
- V průběhu služby máte možnost požádat pracovníka CHAS o ceník kompenzačních pomůcek.
- Jednou ze základních činností poskytovaných v rámci CHAS je pomoc při zajištění běžných nákupů, jejichž váha nepřesahuje 5kg a nákupy probíhají v nejbližším okolí místa bydliště klienta/ky.
- **CHAS je terénní sociální službou z tohoto důvodu neposkytujeme, nechystáme a nepodáváme léky a neprovádíme žádné zdravotní úkony. V případě potřeby Vám můžeme předat kontakt na domácí zdravotní péči – Medica.**
- Nouzové a havarijní situace a jejich postupy jsou uvedené v sešitu denních záznamů u každého klienta/ky.

8.1 Důvod ukončení a přerušování služby ze strany organizace

- jestliže hrubě porušujete své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení za poskytnutí služby dle pravidel uvedených v této smlouvě;
- jestliže i po opětovném napomenutí porušujete povinnosti, které Vám vyplývají z Pravidel poskytování CHAS;
- v případě, že jde o fyzickou agresi vůči pracovníkovi CHAS, je smlouva vypovězená s okamžitou platností;
- pokud Váš zdravotní stav a sociální situace neodpovídá informacím, které byly sděleny při jednání o službě, případně se zdravotní stav po dobu poskytování služby natolik zlepšil, že nemáte sníženou soběstačnost;
- pokud dojde u Vás ke zjištění parazitární choroby nebo jiného infekčního onemocnění, při kterém můžete být zdrojem nákazy, je Vaší povinností upozornit na změnu zdravotního stavu pracovníka CHAS a organizace je po tuto dobu oprávněná přerušit poskytování služby. Obdobně to platí v případě rodinných příslušníků sdílejících společnou domácnost s Vámi;
- jedním důvodů pro vypovězení smlouvy o poskytnutí CHAS ze strany organizace je nesouhlas klienta/ky se změnami sazebníku.

8.2 Důvody přerušeni nebo ukončení ze strany Klienta/ky

- přerušeni služby z osobních, zdravotních a jiných důvodů a to oznámením sociální pracovníci,
- písemné oznámení o ukončení služby bez udání důvodů a předání informace sociální pracovníci,
- úmrtí nebo odchod do pobytového zařízení.

9 Práva a povinnosti klienta/ky

Klient/ka má právo na:

- osobní svobodu a svobodu pohybu (volba místa pobytu, možnost jiné volby – kouření, používání alkoholu atd.),
- ochranu soukromí (kontrola kdo, kdy vstupuje do jeho obydli, právo odmítnout přístup do svého domu, bytu),
- nedotknutelnost osoby (právo rozhodovat o svém vzhledu),
- na osobní a rodinný život (kontakt s rodinou, přáteli, veřejnosti atd.),
- na důstojné zacházení (oslovování klienta/ky, respektování intimity a studu klienta/ky při osobní hygieně atd.),
- stěžovat si na kvalitu poskytování CHAS,
- ochranu osobních údajů,
- nahlédnutí do své osobní dokumentace zpracované v souvislosti s poskytováním služby a to na svou žádost,
- ukončení smlouvy bez udání důvodů.

Klient/ka má povinnost:

- spolupracovat během sjednávání činnosti CHAS a jejich změn,
- včas nahlásit změny (bydliště, kontakt, dny poskytování služeb),
- písemně oznámit termín ukončení smlouvy,
- oznámit i prostřednictvím rodiny hospitalizaci nebo jiné změny vedoucí k pozastavení dočasného výkonu asistenční služby,
- jednat s pracovníky CHAS jako s poskytovateli služby, neponižovat jejich práci,
- platit vyúčtované částky za poskytnutou službu v sjednaném termínu,
- poskytnout vhodné podmínky pro výkon služby v přirozeném prostředí nebo domácnosti (zpřístupnit asistentce-asistentovi sociální zařízení, poskytnout dostatek čistého prádla pro převléknutí osob, zajištění domácích zvířat tak, aby neobtěžovali,

zabezpečit vhodnou postel u osob, které jsou převážně nebo úplně imobilní a zajistit k němu volný přístup, mít bezpečné elektrospotřebiče, pokud se pomáhá s přípravou nebo podáním jídla, nechovat se agresivně, nepřátelsky nebo nevytvářet zneklidňující prostředí, nekouřit v přítomnosti asistentky, uložit cennosti tak, aby nemohlo docházet ke zbytečnému obviňování pracovníků),

- respektovat v určitých případech časové odchylky od obvyklého příchodu pracovníka,
- podílet se na vytváření IP, který je součástí našich služeb,
- v souvislosti s rozpisem služeb akceptovat skutečnost, že se pracovníci u něj mohou měnit. Zvláště při zajišťování péče během večerů, sobot, nedělí, svátků a dovolených,
- nahlásit pracovníkům CHAS nebo sociální pracovníci změnu zdravotního stavu, upozornit na parazitární chorobu nebo jiné infekční onemocnění, které může být zdrojem infekce a je důvodem k přerušení služby.

10 Práva a povinnosti pracovníků CHAS

Pracovník CHAS má právo na:

- vstřícné pracovní prostředí bez pocitu ponížení nebo nepřátelství ze strany klienta/ky,
- odmítnutí vykonání asistenční služby, pokud by byl sám ohrožen na životě nebo zdraví,
- odmítnutí vykonání služby, která není v jeho pracovní náplni.

Pracovník CHAS má povinnost:

- oznámit zhoršení zdravotního stavu klienta/ky, který by vedl k nutnosti lékařského ošetření nebo hospitalizaci,
- nahlásit sociální pracovníci zhoršení zdravotního stavu, vznik parazitární choroby nebo infekčního onemocnění, změnu sociálního prostředí a jiné důležité informace o změnách, které mu jsou známy,
- vykonávat službu dle sjednaných činností u klienta/ky,
- vykonávat službu s pečlivostí a ohleduplností,
- chovat se ke klientovi/tce vstřícně, respektovat jeho potřeby,
- individuálně plánovat s klientem/kou,
- být vnímavý a empatický vůči potřebám klientů,
- zachovávat mlčenlivost v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů,
- řídit se Etickým kodexem pracovníka,
- vykonávat činnosti dle náplně práce.

Kontaktní údaje

Mgr. Natalia Pliska Ronchetti, vedoucí CHAS:

natalia.pliska@trinec.charita.cz , 731 516 569

Bc. Jarmila Kretková, koordinátorka CHAS:

CharitaRozpisy@seznam.cz, 733 676 653

Mgr. Renata Maroszová, sociální pracovnice CHAS:

renata.maroszova@trinec.charita.cz, 731 693 660

Aktualizace: Březen 2016

Účinnost od: 1. 4. 2016

Zpracoval/a: Mgr. Renata Maroszová – sociální pracovnice

Schválil/a: Mgr. Natalia Pliska Ronchetti

Vedoucí CHAS