

PRAVIDLA PRO KLIENTY OSOBNÍ ASISTENCE

Hospicová péče sv. Kleofáše
Svatopluka Čecha 20
379 01 Třeboň

www.kleofas.cz

1. Základní ustanovení osobní asistence

Osobní asistence má umožnit uživatelům závislých na pomoci a podpoře druhé osoby setrvat v jejich přirozeném sociálním prostředí a poskytnout jim takovou podporu a pomoc, která jim umožní v co nejvyšší možné míře zachovat důstojný, samostatný a plnohodnotný život. Cílem osobní asistence je pomáhat klientům nejen fyzicky, ale také je podpořit při překonávání samoty a izolace, doprovázet na procházkách a po všech stránkách umožnit člověku žít ve vlastní domácnosti životem blízkým běžnému standardu.

Základní činnosti:

- a. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b. pomoc při osobní hygieně,
- c. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- d. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- e. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Vedle základních činností poskytuje osobní asistence bezplatně základní poradenství.

Osobní asistence je poskytována jako terénní služba v pracovní dny v čase od 7:00 – 14:00 a 17.30-19.30, dle aktuální kapacity a individuální potřeby klienta se lze domluvit i na jiném čase. Je poskytována přímo v sociálním prostředí klientů. Služba se poskytuje klientům v regionu Třeboňska.

Osobní asistence může být poskytována pouze na základě platné smlouvy uzavřené mezi klientem a poskytovatelem. Konkrétní časový rozsah poskytování služby je sjednán při uzavírání Smlouvy o poskytování služby.

Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

Služba je zaměřena na tyto cílové skupiny: osoby s jiným zdravotním postižením, senioři.



Hospicová péče sv. Kleofáše
Svatopluka Čecha 20
379 01 Třeboň

www.kleofas.cz

Služba je určena osobám od 1 roku věku.

Okruh osob, kterým není služba určena:

- osobám, majícím zájem o jinou službu, než je osobní asistence
- osobám, trpícím závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách
- osobám nevidomým a neslyšícím pokud nemají kolizního nebo jiného opatrovníka, který jim zprostředkuje srozumitelným způsobem komunikaci
- osobám agresivním (osobám, jejichž chování ohrožuje vlastní zdraví i zdraví osobních asistentů).

2. Práva a povinnosti klienta

- a. Klient má právo na kvalitní a bezpečné poskytnutí dané služby.
- b. Klient má právo na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání a diskriminace ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců.
- c. Klient má právo na respektování své důstojnosti ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců.
- d. Klient má právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace, která je o něm vedena v souvislosti s poskytovanou službou. Pokud chce tohoto práva využít, informuje o tom sociálního pracovníka, který mu ji do 24 hodin předloží.
- e. Klient má právo vědět, které osobní a citlivé údaje služba vyžaduje, jak dlouho je archivuje, kdo do nich nahlíží a jak s nimi nadále pracuje.
- f. Klient má právo podat stížnost na poskytovanou službu a na činnost jejich pracovníků dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností.
- g. Klient má právo vypovědět smlouvu bez udání důvodů.
- h. Klient ctí slušné chování (nejedná s pracovníky agresivně apod.).
- i. Klient má povinnost včas, tzn. nejpozději do 14. hod. předchozího pracovního dne před tímto dnem, zrušit objednanou osobní asistenci.
- j. Klient včas informuje pracovníka osobní asistence o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky.
- k. Klient má povinnost platit úhradu za poskytnuté úkony poskytovateli dle smlouvy.
- l. Klient dodržuje čas, místo a rozsah úkonů, které si dojednal ve smlouvě.
- m. Klient je povinen u určitých úkonů dodržovat dojednání (mít vlastní pomůcky na úklid apod.).



Hospicová péče sv. Kleofáše
Svatopluka Čecha 20
379 01 Třeboň

www.kleofas.cz

- n. Klient zajišťuje asistentovi přístup do bytu, příp. na jiné místo, kde má být osobní asistence poskytnuta.
- o. Klient je povinen v rámci svých možností vytvářet podmínky pro hladký průběh osobní asistence, a to i odstraněním bariér ve svém bytě, či pořízením vhodných kompenzačních pomůcek.
- p. Klient je povinen uvádět pravdivé údaje a hlásit změny, které se týkají této smlouvy.



Hospicová péče sv. Kleofáše
Svatopluka Čecha 20
379 01 Třeboň

www.kleofas.cz

3. Práva a povinnosti poskytovatele

- a. Poskytovatel je povinen zajišťovat osobní asistenci podle zákona o sociálních službách a vyhlášky, v souladu s vnitřními pravidly a ostatními vnitřními směrnicemi organizace.
- b. Poskytovatel má povinnost chránit klienta v souvislosti s poskytováním osobní asistence před jakoukoliv formou diskriminace, respektovat jeho osobní svobodu a soukromí.
- c. Poskytovatel má povinnost chránit v souvislosti s poskytováním osobní asistence osobní údaje klienta podle ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klienta.
- d. Poskytovatel má povinnost vést dokumentaci každého klienta a pravidelně ji aktualizovat.
- e. Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost a předat klientovi odpověď dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností.
- f. Poskytovatel má povinnost nejpozději do 15. kalendářního dne v měsíci předložit klientovi vyúčtování za poskytnuté služby za předchozí měsíc.
- g. Poskytovatel může, bez udání důvodu, vyměnit pracovníka u klienta, aniž by byla narušena sjednaná osobní asistence.
- h. Poskytovatel může zrušit naplánovanou osobní asistenci z důvodu náhlé změny kapacity pracovníků poskytující osobní asistenci (z důvodu nemoci, školení apod.).
- i. Poskytovatel má právo změnit ceny služeb v souladu s platnou vyhláškou. Klienta o tom ale musí prokazatelně písemně informovat minimálně 30 dní předem.