

## Informační uživatelská příručka řešení základních situací vzniklých při poskytování služby

Jméno a příjmení klienta:.....

Tato informační uživatelská příručka řešení základních situací vzniklých při poskytování služby (dále jen „informační příručka“) doplňuje práva a povinnosti klienta a poskytovatele uvedená v smlouvě o poskytování sociální služby, včetně postupů při poskytování sociální služby.

### Práva a povinnosti klienta

**Klient se zavazuje plnit tyto povinnosti** vyplývající ze smlouvy o poskytování sociální služby a této informační příručky:

- zajistit přístup do domácnosti (bytu/domu), jestliže má být podpora sociální služby poskytována v této domácnosti. Zajistit počet klíčů odpovídající počtu asistentů, kteří k němu dochází,
- chovat se k zaměstnanci poskytovatele způsobem, který nevede ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
- nevyžadovat poskytování činnosti/úkonu pracovníkem v prostředí, které by mohlo ohrozit život a zdraví jeho nebo pracovníka,
- přizpůsobit podmínky v domácnosti pro bezpečné poskytování činností osobní asistence (zejména podmínky pro poskytování hygieny) a poskytnout náležitou součinnost při poskytování těchto činností.

### Klient má tato práva

- požádat koordinátora o změnu času, rozsahu a způsobu poskytované sociální služby,
- požádat o změnu asistenta,
- podat stížnost nebo podnět na poskytování sociální služby (viz postup dále),
- odhlásit poskytování činnosti v souladu se smlouvou o poskytování sociální služby,
- ukončit poskytování sociální služby,
- rozhodovat se v míře svých kompetencí.

### Práva a povinnosti poskytovatele

**Poskytovatel se zavazuje plnit tyto povinnosti**

- poskytovat sociální službu v souladu se smlouvou o poskytování sociální služby, pravidly uvedenými v této informační příručce a dohodnutým IPP.
- respektovat a v co nejvyšší míře k možnostem provozu poskytované sociální služby naplňovat práva klienta.

### **Poskytovatel má především tato práva**

- v případě zajištění náhrady za asistenta vyslat ke klientovi jiného asistenta (o této skutečnosti je klient informován),
- vyžadovat po klientovi plnění jeho povinností, včetně respektu z jeho strany k právům poskytovatele a jeho zaměstnanců.

### **Pravidla používání klíčů**

- Před vstupem do bytu klienta asistent z důvodu respektování soukromí klienta zvoní nebo klepe na dveře.
- Počet zapůjčených klíčů je zaznamenán v Individuálním plánu péče (IPP) a v Předávacím protokolu.
- Asistent nesmí vstupovat do domácnosti klienta, pokud v něm není přítomen (např. když je hospitalizován). Asistent v době hospitalizace klienta předává klíče do úschovy organizace. Výjimku tvoří situace, když má klient domluveno a zaznamenáno v Kartě klienta, že např. při hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení potřebuje přinést oblečení nebo hygienické potřeby. O vstupu do bytu za nepřítomnosti klienta musí být vždy informován koordinátor.

### **Pravidla organizace domácnosti**

Asistent plně respektuje uspořádání domácnosti a nezasahuje do něj. Uspořádání může změnit pouze, pokud je o to požádán klientem a nebo pokud stav domácnosti ohrožuje zdraví klienta či osobního asistenta. Asistent pro klienta v bytě provádí činnosti, které jsou v souladu s dohodou sjednanou v rámci IPP (toto neplatí pro mimořádné situace v souladu s touto Informační příručkou).

### **Při poskytování osobní asistence se mohou vyskytnout následující situace:**

- Nedostatečně uklizený byt - asistent je poučen o tom, že neuspořádané věci v bytě mohou klientovi vyhovovat. Asistent může klientovi nabídnout pomoc s uspořádáním a důkladnějším úklidem. Je na klientovi, zda této nabídce využije.
- Zkažené potraviny - asistent nemůže bez souhlasu klienta vyhodit potraviny s prošlou záruční dobou. V případě, že se s prošlými potravinami setká, informuje o tomto klienta. V případě, že se asistence poskytuje klientovi, který již nemá dostatečně jasný náhled na situaci, může pouze na základě pověření rodinného příslušníka nebo osoby blízké vyhodit prošlé a zkažené potraviny, aby se předešlo újmě na zdraví. Tato skutečnost bude zapsána v dokumentaci klienta.

### **Pravidla organizace nákupů a pochůzek pro klienta**

- Asistent se s klientem předem domluví, jak má při nákupu postupovat, pokud nebude dostupné zboží, které chce klient obstarat (klienti často vybírají zboží v akci, které může být na skladě v omezeném množství). Nakupuje zpravidla z předem napsaného seznamu.
- Asistent si přepočítá před klientem peníze, které obdrží na nákup.
- Asistent klientovi přinese paragon za zaplacené zboží a vrátí rozdíl mezi obdrženou a zaplacenou částkou.



- Doba nákupu i cesta do obchodu či na pochůzky a zpět se započítává do doby poskytnutí osobní asistence
- Hmotnost jednoho nákupu by neměla přesáhnout 6 Kg. Pokud je využívána k nákupu taška na kolečkách, hmotnost nákupu se řídí její nosností (zpravidla 10-15 kg) .

### **Pravidla provádění úklidu**

Provádíme základní úklid bytu – zametání, vysátí, vytření, utření prachu, umytí nádobí, případně praní prádla, po dohodě žehlení (tyto činnosti vykonáváme pouze pro klienta, ne pro další osoby v bytě klienta). Neprovádíme generální úklid bytu včetně mytí oken, koordinátor může zprostředkovat kontakt na úklidovou firmu.

### **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

- Klient je povinen zajistit hygienické přípravky pro výkon osobní hygieny.
- Pomoc s osobní hygienou a doprovod na toaletu (s výjimkou přesunu na toaletní křeslo umístěné u lůžka) nezajišťujeme v těchto případech:
  - klient je špatně pohyblivý a hrozí zvýšené riziko úrazu klienta i asistenta,
  - byt není dostatečně upravený a nejsou zajištěny kompenzační pomůcky.

### **Řešení nouzových a havarijních situací**

#### **Typy nouzových a havarijních situací:**

#### **Asistent přijde na asistenci a klient neotvírá dveře**

Systém kroků, po sobě jdoucích, když klient neotvírá:

1. Asistent hlasitě klepe, či děle zvoní. Pokud stále klient neotvírá nebo z poslechu není zřejmé, zda je klient doma, tak kontaktuje koordinátora.
2. Navázání kontaktu s člověkem uvedeným jako kontaktní osoba – informace, zda např. někam společně neodešli nebo nebyl klient hospitalizován.
3. Kontaktování sousedů a zjištění, jestli neví, co se s klientem stalo – např.: zda je doma, odjel, apod.
4. Kontaktování záchranné služby – zjištění, zda nebyl klient hospitalizován.
5. V případě, že není o klientovi žádná informace na výše uvedených instancích, tak je zkontaktován integrovaný záchranný systém 112.

#### **Zhoršení zdravotního stavu klienta**

Pokud během návštěvy u klienta asistent zjistí, že se viditelně zhoršil jeho zdravotní stav, nebo pokud si klient stěžuje na velké bolesti, zajistí asistentka lékařské ošetření:

1. Informuje koordinátora.
2. Zavolá praktickému lékaři, pokud má ordinaci.
3. Pokud praktický lékař není ve své ordinaci, volá asistent Rychlou záchrannou službu (dále jen RZS), tel. číslo 155.
4. Asistent volá RZS vždy, když zjistí, že zdravotní stav klienta je život ohrožující. Do doby, než RZS přijede, je povinen poskytnout klientovi první pomoc.
5. Po zajištění zdravotní péče asistent vždy o této situaci informuje koordinátora.



6. Koordinátor bude o tomto stavu informovat blízkou osobu, kterou klient uvedl jako kontaktní.

### **Klient se zraní na procházce**

Pokud asistent doprovází klienta např. na vycházku, nákup, nebo k lékaři a klient upadne a způsobí si úraz:

1. Asistent zavolá vždy RZS.
2. Asistent je povinen poskytnout klientovi první pomoc a zůstat s ním do doby, než RZS přijede.
3. Asistent o situaci informuje koordinátora.

### **Nenadálé havárie v bytě klienta (voda, plyn, elektřina, požár)**

1. Asistent informuje o situaci koordinátora, po domluvě s ním zvolí postup včetně informování osoby blízké.
2. Asistent se pokusí havárii malého rozsahu vyřešit sám (jedná se např. o zavření uzávěru vody, plynu).
3. Asistent informuje správce domu.
4. Asistent zavolá linku Integrovaného záchranného systému – tel. číslo 112, případně hasiče - tel. č. 150. je-li situace velmi závažná.
5. Pokud by výše uvedené situace ohrožovaly zdraví, nebo i život klienta i asistenta, pomůže asistent klientovi s rychlou evakuací. Upozorní na nebezpečí i ostatní obyvatele domu, pokud jsou ohroženi.
6. Pokud by v souvislosti s výše uvedenými situacemi došlo k úrazu, nebo i náhlé nevolnosti klienta, bude asistent volat ještě RZS.

### **Asistent rozbije nějakou věc v bytě klienta**

Pokud asistent neúmyslně způsobí škodu klientovi (např. při úklidu rozbije cenný předmět), tuto škodu asistentovi hradí pojišťovna (spoluúčast nad 1000 Kč), se kterou má Maltéžská pomoc, o. p. s. pro tyto případy uzavřenou smlouvu. Asistent musí neprodleně informovat koordinátora.

### **Akutní nedostatek personálu**

V případě akutního nedostatku personálu z důvodu např. onemocnění většího počtu asistentů v týmu platí následující pravidla:

1. Prioritní je zajistit asistenci pro osoby, které potřebují nejvyšší míru podpory.
2. U klientů, kde asistent zajišťuje pouze nákup či úklid může dojít k nedodržení sjednaných hodin – upozornění telefonicky a domluven náhradní termíny a to po nezbytně nutnou dobu.
3. Může dojít k dočasnému personální přeobsazení asistencí – klient je informován o tom, kdo k němu přijde.
4. Kontaktování příbuzných klienta - žádost o zastoupení v péči o klienta. V případě, že jsou v IPP uvedeni jako kontaktní osoba a klient si přeje, aby byli informováni.

Všechny nouzové a havarijní situace a stížnosti evidujeme v Kartě klienta.

## Stížnosti

### Kdo bude Vaši stížnost vyřizovat

Stížnost je možné podat koordinátorovi, který s Vámi smlouvu sepsal:

Mgr. Daniela Gajdošíková - 731 619 694 pro Olomouc a okolí [asistence-ol@maltezskapomoc.cz](mailto:asistence-ol@maltezskapomoc.cz)

Bc. Lucie Spěváková, DiS. - 731 633 746 pro Olomouc a okolí [lucie.spevakova@maltezskapomoc.cz](mailto:lucie.spevakova@maltezskapomoc.cz)

Eliška Skácelová -731 128 595 pro Olomouc a okolí [eliska.skacelova@maltezskapomoc.cz](mailto:eliska.skacelova@maltezskapomoc.cz)

### Jak můžete stížnost podat

- Ústně při osobním jednání se zaměstnancem poskytovatele – o této skutečnosti je přijímajícím zaměstnancem pořízen zápis, který klient na znamení souhlasu s jeho zněním podepíše. Stížnost je založena do složky.
- Telefonicky – zápis vyhotoví koordinátor a na znamení souhlasu klient zápis podepíše – bude mu doručen prostřednictvím asistentky. Stížnost je založena do složky.
- Písemně – pokud klient zašle stížnost písemně. Je tato stížnost založena do jeho složky.
- Stížnost může být podána také anonymně nebo můžete pověřit druhou osobu.

### Pravidla stížností

- Poskytovatel je povinen reagovat na každou stížnost (tedy i anonymní).
- Stížnost je řešena bezodkladně, nejdéle však do 30 dní od data obdržení stížnosti. Vyřízení stížnosti je vyhotoveno písemně a předáno/doručeno stěžovateli. 1. koordinátor, 2. vedoucí centra, 3. ředitel, 4. zřizovatel - stížnosti na ředitele – zřizovatel naší organizace.
- Klient má právo si vybrat pro řešení stížnosti jím zvoleného prostředníka (nezávislého zástupce).
- odvolání na řešení stížnosti může být směřováno na vedoucího centra: ThLic. Michal Umlauf (736 620 804, [michal.umlauf@maltezskapomoc.cz](mailto:michal.umlauf@maltezskapomoc.cz)), dále pak na ředitele organizace Ing. Jiří Juda (736 620 809, [jiri.juda@maltezskapomoc.cz](mailto:jiri.juda@maltezskapomoc.cz)), v dalším kroku k správní radě organizace, v dalším kroku k sociálnímu odboru daného města (magistrátu), dále k ombudsmanovi pro lidská práva.

### Finanční hotovost v bytě klienta

Vzhledem k tomu, že se často v bytě klienta pohybuje více osob (rodina, pracovníci jiné organizace, zdravotní sestry, asistentky MP) žádáme o zabezpečení finanční hotovosti větší, jak 5 000 Kč tak, aby byla dostupná pouze klientovi a jeho blízké osobě.

### Kdy kontaktovat koordinátora

Kontaktujte nás v pracovních dnech od 9 -15h, pokud:

- potřebujete změnit nastavení služby (den, čas, rozsah) – dojde u vás ke změně, kterou bychom měli vědět,
- máte výhrady či nejste spokojeni s asistentem,
- ostatní případy, které vyhodnotíte, že by koordinátor měl vědět/řešit.

**Kdy Vás bude kontaktovat koordinátor:**

Záleží nám na spokojenosti s našimi službami, proto vás budeme kontaktovat v těchto případech:

- Na konci prvního měsíce poskytování služby bude koordinátor zjišťovat spokojenost se službou (telefonicky, e-mailem, osobní návštěvou).
- Průběžně hodnotíme nastavení plánu péče, případné změny ve vašich potřebách, náplni práce, harmonogramu, cíli péče.
- Na konci kalendářního roku proběhne roční zhodnocení poskytované služby formou osobní návštěvy koordinátora.
- Součástí ročního hodnocení poskytované služby je předání dotazníku spokojenosti a potřeby změny.

Koordinátor vás bude kontaktovat v případě potřeby domluvy např. o průběhu služby, onemocněních asistentů, personální změny a jiné důležité změny, který by mohly zasáhnout do plynulosti poskytované péče.

**Mlčenlivost zaměstnanců**

Všichni naši zaměstnanci jsou proškoleni v pravidlech dodržování mlčenlivosti. K mlčenlivosti se zavazují při podpisu pracovní smlouvy. Mlčenlivost se nevztahuje na trestné činy, na které se vztahuje oznamovací povinnost.

**Připomínky klienta k výše zmíněným postupům:**

-----

-----

-----

V Olomouci dne:.....

Podpis klienta: .....

Podpis zastupujícího:.....

Podpis koordinátora osobní asistence: .....