

# Pravidla poskytování služby

Pravidla poskytování služby (dále jen PPS) specifikují zejména práva a povinnosti klienta a poskytovatele uvedené ve Smlouvě o poskytování sociální služby osobní asistence (dále jen Smlouva) a informují o postupech při poskytování sociální služby. Pro klienty jsou tedy závazná.

**Osobní asistence** je terénní placená sociální služba poskytovaná v čase a rozsahu, který si klient sám zvolí, dle kapacitních možností 7 dní v týdnu, 24 hod denně. Službu koordinuje **koordinátor služby**, sociální pracovník (dále jen koordinátor), který jedná se zájemci, realizuje sociální šetření u klientů, poskytuje sociální poradenství. Službu vykonávají proškolení **osobní asistenti** (dále jen OA), kteří pomáhají s úctou a laskavostí klientům v oblastech, ve kterých potřebují pomoc druhé osoby. **Posláním** služby je umožnit klientům se sníženou soběstačností setrvat v jejich přirozeném prostředí a **cílem** služby je pomoci klientům se zajištěním každodenních činností, které nemohou vykonávat samostatně a podpořit zachování či rozšíření jejich schopností a dovedností. Hlavními **zásadami** jsou podpora, dostupnost, odbornost, pružnost, rovný přístup a respekt.

## 1. Popis základních poskytovaných činností

Poskytované základní činnosti vždy směřují k tomu, aby udržovaly a rozvíjely samostatnost a soběstačnost klienta v prostředí, v němž se nachází. Zaměstnanci organizace nechávají proto klienta činnosti, které zvládne sám, vykonávat v maximální možné míře samostatně. Konkrétní rozsah úkonů je:

**Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** – ohřev jídla a případně jeho dochucení dle přání klienta, porcování nebo mixování, servírování a podání stravy s možným využitím kompenzačních pomůcek k usnadnění konzumace (speciální příbory nebo lahve na pití, brčka apod.), připomenutí pitného režimu a podání nápoje.

**Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek** – nachystání oblečení, oblékání a svlékání klienta nebo přidržení a dopomoc, zapínání a rozepínání knoflíků, zipů a háčků, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání ortotických a protetických pomůcek.

**Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru** – pomoc při pohybu klienta po bytě nebo mimo něj formou přímého doprovodu, podpora při zhoršené pohyblivosti, kdy klient používá kompenzační pomůcky (francouzské hole, hůl, chodítka, vozík), nebo zhoršené orientaci, kdy klient potřebuje jen verbálně upozornit na překážky. Klient, který potřebuje při chůzi oporu, **využije vždy prioritně kompenzačních pomůcek**. Dojde-li k pádu, asistent se ho snaží pouze regulovat tak, aby předešel zranění klienta (zajišťuje kontrolovaný, pozvolnější pád s dopadem mimo ostré hrany a s důrazem na ochranu hlavy).

**Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík** – pomoc s přesunem na lůžko nebo vozík, vstávání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík. Klient spolupracuje v rozsahu svých možností a schopností. U plně imobilního klienta je pomoc poskytována v případě, je-li domácnost vybavena příslušnými kompenzačními pomůckami (zvedák, polohovací lůžko, přesouvací prkno apod.), případně za pomoci druhé osoby.

**Pomoc při osobní hygieně** – pomoc při hygieně na lůžku nebo ve vaně/sprše, za použití pomůcek a hygienických potřeb patřících klientovi, asistence s inkontinenčními pomůckami, promazání zejména zatěžovaných partií těla klienta tam, kde není narušena celistvost kůže, umytí a vysušení vlasů, česání a fénování, holení vousů. Péče o nehty na rukou zahrnuje zkrácení a pilování. Péče o nehty na nohou

(pedikúra)<sup>1</sup> není součástí služeb organizace. Pomoc při hygieně na lůžku nebo ve vaně/sprše je možná pouze za předpokladu, že je koupelna vhodně vybavena. V případě celkové hygieny ve vaně je nezbytný dostatečný přístup k vaně a protiskluzová podložka, popřípadě sedátko do vany. Pro úkony hygieny prováděné na lůžku musí mít klient zajištěnu polohovací postel.

**Použití WC** – pomoc při svlékání oděvu, odstranění znečištěných inkontinenčních pomůcek, přidržení klienta při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, opětovném nasazení inkontinenčních pomůcek a při oblékání. Při používání podložní mísy, láhve na moč nebo toaletní židle pomoc zahrnuje vylévání obsahu, mytí a dezinfekce nádoby. Při sběru moči z urinálního vývodu pouze zajištění vypouštění sběrného močového sáčku.

**Pomoc při zajištění stravy** – pomoc s vařením jednoduššího teplého pokrmu (nenahrazuje běžně dostupné stravovací služby), příprava studených pokrmů ze surovin klienta a dle jeho případné diety a realizovatelných individuálních přání, nebo pomoc při výběru/objednání stravy z jídelního lístku.

**Pomoc při zajištění chodu domácnosti – Pomoc s úklidem** – zajištění základního úklidu, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. OA provádí úklid pouze v prostorách bytu, ve kterých se klient opravdu pohybuje. Při úklidu neodtahují nábytek, nevykonávají práci ve výškách, neuklízí půdu ani sklepy a nedělají generální (např. předvánoční) úklid. Pokud je byt znečištěný zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem a hlodavci nebo je jinak hygienicky závadný, je potřeba dát ho nejprve do pořádku, jinak nebude služba poskytována. Elektrické spotřebiče (např. vysavač) poskytuje klient, který také zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Úklidem a údržbou domácnosti je myšleno zpravidla mytí podlahy, zametání, luxování, vynesení odpadků, mytí nádobí, utírání prachu, zalévání květin, umytí koupelny a WC, ustlání a převlečení postele. Údržbou domácích spotřebičů je myšleno jejich vnější omytí, nikoliv mytí silně znečištěných spotřebičů. Pokud klient přesto vyžaduje složitější úkony směřující k údržbě elektrických spotřebičů (např. odmrazení mrazničky), je nutné tyto činnosti předem domluvit s koordinátorem služby.

**Pomoc s nákupy** – zajištění potravin denní spotřeby, hygienických prostředků, drobných předmětů, oblečení a tiskovin. Nákup je určen **pouze pro vlastní spotřebu klienta** - nikoli jeho rodinným příslušníkům. Váha všech položek nákupu nepřesáhne **hmotnost 5 kg**. Pokud má klient tašku na kolečkách, řídí se váha nosností tašky, nesmí však i tak přesáhnout 10 kg. Před realizací si klient sepíše položky nákupu nebo je nadiktuje a předá finanční hotovost. Každý nákup je po realizování vyúčtován a klientovi je předána účtenka. Nákupy zpravidla probíhají v prodejně, která je nejbliž klientovu bydlišti.

**Běžné pochůzky** – pochůzky do lékárny za účelem nákupu nebo vyzvednutí léků, k lékaři pro recepty na léky, s platbami na poštu nebo do banky, s donáškou prádla, výběrem poštovní schránky, nebo s předáním dokumentů na úřad či do jiné veřejné instituce (klient může OA k tomuto vybavit písemnou plnou mocí). OA nedělá nákupy ani běžné pochůzky mimo sjednaný čas asistence.

**Pomoc a podpora rodině v péči o dítě** – vyzvednutí (společně s klientem) dítěte klienta ze školského nebo jiného zařízení a jeho doprovod do domácnosti nebo pomoc klientovi s péčí o dítě, kterou sám nezvládne. Pomoc nezahrnuje hlídání dítěte bez účasti jeho rodiče, tedy klienta organizace.

**Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob** – pomoc při telefonování, vyřizování korespondence, psaní e-mailů, vyhledávání rozličného obsahu na internetu, například i návazných služeb klientovi na míru, které

---

<sup>1</sup> Pedikúra je název pro péči o nohy. Podle živnostenského zákona jde o řemeslné služby zahrnující upravování, stříhání a broušení nehtů na nohou dále speciální koupele, změkčování kůže či masáže. Je možné provádět i speciální úkony jako uvolňování zarostlých nehtů, obrušování ztvrdlé kůže pat a nehtů. Zdroj: Wikipedie.

mohou jemu a jeho dalším pečujícím pomoci ve zvládnutí zajištění pobytu doma (dobrovolnické služby, domácí zdravotnická péče, respitní péče, tísňová péče, denní centra, volnočasové kluby apod.).

**Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností** – nácvik schopností, které klient ztrácí nebo by mohl začít ztrácet, podpora využívání kompenzačních pomůcek, umožnění prožitku úspěchu a pocitu, že to jde, posílení identity, důstojnosti a sebeúcty, posílení pocitu sounáležitosti a opory, pomoc při nalézání smyslu života a motivace k dalšímu úsilí. Nejčastější aktivizační techniky realizované s klienty organizace jsou: pohyb, zapojení do pracovních činností, smyslová a bazální stimulace, trénink paměti, pozornosti, koncentrace, řeči, myšlení a porozumění, orientace na čas a prostor či práce se vzpomínkami, kreativní nebo tvořivé techniky s využitím pracovních listů a dalších pomůcek nebo hudby.

**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** – doprovázení do škol, do zaměstnání, k lékaři, na úřady, za využitím služeb jako jsou pošta, pedikúra, kadeřnictví, lékař, lékárna, restaurace a občerstvení, na kulturní a společenské akce nebo jiné volnočasové aktivity, na procházku, návštěvu příbuzných a přátel. OA doprovází klienta v rámci předem domluvené časové dotace, která je uvedena v rozpisu. V případě, že je potřeba **realizovat doprovod v jiný než obvyklý den nebo je předpokládaná délka doprovodu jiná, než doba asistence sjednaná ve smlouvě**, je nutné s koordinátorem tuto skutečnost domluvit předem. Klient hradí celou dobu doprovodu a další výdaje s tím spojené (např. vstupné na kulturní, sportovní či jiné akce).

**Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí** - Zajištění dohledu nad bezpečím klienta v jeho přirozeném sociálním prostředí tak, aby nezpůsobil ohrožení sobě nebo svému okolí, a to typicky při absenci jiných pečujících nebo v nepřítomnosti rodiny. OA je nablízku v době, kdy klient zdánlivě nepotřebuje přítomnost druhé osoby, např. když spí nebo sleduje televizi. OA například může poskytnout dohled nad pitným a stravovacím režimem, připomenout klientovi, aby si vzal léky připravené v dávkovači či dohlíží na bezpečné použití elektrospotřebičů klientem.

#### **Co nespadá do základních činností:**

- údržbářské práce,
- mytí oken, úklid sklepu, půdy, klepání a čištění kobereců, odklizení sněhu, generální úklid bytu nebo domu,
- venčení psů,
- kadeřnické, manikúrní a pedikérské práce,
- úprava zahrady (pletí, sekání trávy), štípání dříví,
- hlídání dítěte
- větší a těžší nákupy
- manipulace s imobilním klientem bez kompenzačních pomůcek
- zdravotní úkony

#### **Co OA nedělají:**

- nepředávají klientovi své soukromé telefonní číslo,
- nepoužívají telefonu klienta ke svým hovorům,
- nepoužívají k přepravě klienta soukromé vozidlo své ani klientovo,

- nedělají nákupy ani běžné pochůzky mimo sjednaný čas asistence,
- nedisponují platební kartou klienta a neprovádějí platby prostřednictvím internetového bankovníctví klienta. Individuální závažné situace jsou řešeny předem s koordinátorem.
- nechodí na návštěvu ke klientovi mimo pracovní dobu,
- nenabízejí klientům žádné produkty ani žádné jiné služby a nezprostředkovávají na ně kontakt, neposkytují poradenství v oblasti ošetrovatelských úkonů.

## 2. Práva poskytovatele služby

**2.1 Právo vyžadovat po klientovi plnění jeho povinností a respekt k právům poskytovatele a jeho pracovníkům.** V případě mimořádných, nouzových a havarijních situací nebo neplnění povinností či jejich hrubého porušení (zejména z důvodu nevhodného, vulgárního, hrubého či agresivního chování vůči pracovníkům organizace), má koordinátor nebo jiný vedoucí pracovník právo zasáhnout, vyžadovat řešení, nápravu a případně i přistoupit k ukončení smlouvy.

**2.2 Právo koordinátora kontaktovat klienta telefonicky, e-mailem, osobní návštěvou.** Koordinátor klienta kontaktuje, pokud potřebuje s klientem hovořit o průběhu služby, v případě onemocnění asistentů, náhledu na průběh asistence, kontroly včasného příchodu a odchodu asistentů (minimálně 2x za rok), v případě personálních nebo jiných změn zasahujících do plynulosti poskytované péče. Nejpozději každých 6 měsíců reviduje Individuální plán péče (dále IPP), který předkládá klientovi k podpisu. Průběžně zjišťuje spokojenost se službou, jehož součástí je i předání Dotazníku spokojenosti a Dodatku (1x ročně) ke Smlouvě. Průběžně poskytuje klientovi sociální poradenství.

**2.3 Právo na soukromí.** OA nemají služební telefony a nepředávají klientovi své soukromé telefonní číslo. Komunikace probíhá prostřednictvím koordinátora.

**2.4 Právo být informován o existenci kamery v bytě klienta.** Klient je povinen informovat koordinátora o kamerovém monitorování prostor, kde se budou OA pohybovat nebo pohybovat. Pokud bude v průběhu asistence kamera u klienta zapnutá, tak nesmí pořizovat záznam. **OA mají právo asistenci pod kamerovým systémem odmítnout. Řešením je zakrytí či vypnutí kamery po dobu zajištění asistence.**

**2.5 Právo na změnu rozsahu služby a výměnu stávajícího OA na nezbytně nutnou dobu v případě mimořádné události** na straně poskytovatele (epidemie, živelná pohroma, autonehoda, pracovní úraz) a právo zajistit klientovi pouze nejnutnější péči (nákup, výměna inkontinenčních pomůcek, podání stravy). Koordinátor co nejdříve informuje klienta nebo kontaktní osobu o situaci a pokud je to možné, nabídne náhradní termíny asistence nebo náhradní OA-. V případě akutního nedostatku personálu je prioritou zajistit asistenci těm klientům, kteří potřebují nejvyšší míru podpory. Jedná se zejména o ty klienty, kteří se o sebe nedokáží sami postarat nebo nemají jinou osobu, která by jim podporu na nezbytně nutnou dobu zajistila.

## 3. Povinnosti poskytovatele služby:

**3.1 Mlčenlivost** – pracovníci jsou proškoleni v pravidlech dodržování mlčenlivosti a zavazují se k ní při podpisu pracovní smlouvy. Týká se všech osobních údajů klienta, zdravotní a sociální situace i dalších skutečností, které se pracovníci dozví z dokumentace, na schůzkách týmů nebo jiným způsobem v souvislosti s výkonem práce; jsou povinni chránit veškeré osobní údaje, s nimiž přijdou do styku. Mlčenlivost se nevztahuje na trestné činy, kde mají pracovníci naopak oznamovací povinnost.

**3.2 Zapůjčení klíčů** – koordinátor převezme klíče na základě předávacího protokolu, kde je zaznamenána předávající osoba a počet kusů klíčů. OA smí svěřené klíče předat pouze pracovníkům organizace. Počet klientem předaných klíčů je zaznamenán v IPP a Předávacím protokolu. OA je povinen mít zapůjčené klíče vždy bez označení jména a adresy klienta. Při zjištění ztráty klíčů je událost ihned klientovi nahlášena koordinátorem. Před vstupem do domácnosti klienta se OA hlásí zvonkem či klepáním na dveře, i pokud má k dispozici klíče. OA nesmí vstupovat do domácnosti klienta, pokud v ní klient není přítomen. Výjimku tvoří situace domluvené a zaznamenané v Kartě klienta. O vstupu do bytu za nepřítomnosti klienta musí být vždy informován koordinátor a pracovníci musí přijít ve dvou. V případě delší nepřítomnosti OA nebo klienta jsou klíče v úschově poskytovatele (v kanceláři).

**3.3 Respekt k uspořádání domácnosti** a nezasahování do něj. Uspořádání mohou OA změnit pouze tehdy, pokud jsou o to požádáni klientem nebo pokud stav domácnosti ohrožuje zdraví klienta či OA.

**3.4 Vykazování smluvních základních činností a zápisy z asistencí** – OA mají povinnost zapsat do Výkazu skutečný čas svého příchodu a odchodu. OA si s klientem bez vědomí koordinátora nesmí domluvit jiné časy poskytování služby. Na zadní stranu Výkazu napíše OA činnosti, které u klienta vykonal a korespondují s aktuálním IPP klienta. Klientem nebo jeho zastupujícím podepsaný Výkaz donese na konci měsíce do kanceláře.

**3.5 Finanční dary** – koordinátor ani OA nepřijímají dary. Za dar není považována pozornost v přibližné hodnotě 200,-Kč (káva, čokoláda, květina, bonboniéra, zákusek apod.) za předpokladu, že k tomu nebude docházet pravidelně. Chce-li klient předat organizaci dar, kontaktuje koordinátora, který mu vysvětlí, jakým způsobem může dar poskytnout.

## 4. Práva klienta

**4.1 Právo rozhodovat o vlastní osobě** – klient má právo požádat o změnu rozsahu, místa a času poskytovaných činností. Koordinátor mu v této žádosti vyhoví, pokud mu v tom nebrání kapacitní důvody nebo další ustanovení uvedené ve Smlouvě. Koordinátor může odmítnout poskytování činností, které si klient dokáže udělat sám nebo prostřednictvím běžně dostupných služeb (odborné kadeřnické práce, pedikúra, mytí oken, generální úklid, venčení psa).

**4.2 Právo na bezpečí, soukromí a důstojnost.** Pracovníci dodržují dohodnutá pravidla, dbají o klientovo bezpečí, duševní pohodu a naplňování stanovených cílů dle IPP. Chovají se vstřícně, zodpovědně a s respektem jak ke klientovi, tak i k jeho rodinným příslušníkům a zároveň zachovávají hranice profesionálního vztahu, klientovi vykájí a nenavštěvují ho mimo pracovní dobu.

**4.3 Právo kontaktovat koordinátora v pracovních dnech od 9 do 15h** z důvodu změn v nastavení služby (rozsah, čas, způsob poskytování), v případě stížností, kontroly vyúčtování, vyžádání si dokumentace nebo jiné agendy a v ostatních případech, které vyhodnotí, že by koordinátor měl vědět nebo řešit. **V případě nouzových a havarijních situací** je možné kontaktovat koordinátora i mimo vymezené časy v režimu 24/7.

**4.4 Právo požádat o změnu OA nebo koordinátora.** Koordinátor nebo vedoucí služby situaci vyhodnotí a klientovi vyhoví, pokud je to v možnostech organizace. Výsledek klientovi sdělí v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 14 dnů od jeho žádosti.

**4.5 Právo na ochranu svých osobních údajů** a na informace o způsobu jejich uchovávání a možnost nahlížet do vlastních osobních dokumentů po přešlé domluvě s koordinátorem.

**4.6. Právo podávat podněty, připomínky nebo stížnosti k poskytované službě.** Stížnost je možné podat koordinátorovi ústně, telefonicky nebo písemně. Stížnost je řešena bezodkladně, nejdéle však do 30 dnů od data jejího obdržení a je o ní vždy vyhotoven písemný záznam. Stížnost je podávána v tomto pořadí: 1. koordinátor, 2. vedoucí služby, 3. ředitel, 4. zřizovatel organizace - stížnosti na ředitele. Klient má právo si vybrat pro řešení stížnosti jím zvoleného prostředníka (nezávislého zástupce). Dovolání na řešení stížnosti může být směřováno na vedoucího centra, dále pak na ředitele organizace, v dalším kroku ke správní radě organizace, v dalším - k sociálnímu odboru daného města (magistrátu), dále k veřejnému ochránci práv (ombudsmanovi).

**4.7 Právo odhlásit nebo ukončit poskytování služby** v souladu se Smlouvou.

## **5. Povinnosti klienta**

**5.1 Uvést pravdivé údaje** o své osobě.

**5.2 Poskytovat součinnost** a podílet se na nastavení a hodnocení IPP, který se přehodnocuje 2x ročně nebo aktuálně v případě zhoršení zdravotního stavu, změně náplně práce, harmonogramu nebo cíle služby.

**5.3 Včas sdělit změny.** Klient neprodleně sdělí koordinátorovi změny, které mohou ovlivnit průběh poskytované služby, např. změna kontaktní adresy, opatrovníka, telefonního kontaktu, zdravotního stavu klienta, stupně závislosti nebo nenadálou hospitalizaci.

**5.4 Zajistit přístup do domácnosti** (bytu/domu), ve které má být asistence poskytována a případně zajistit počet klíčů odpovídající počtu OA, kteří ke klientovi dochází.

**5.5 Chovat se k pracovníkovi poskytovatele služby způsobem, který nevede ke snížení jeho důstojnosti** nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

**5.6 Umožnit OA použití toalety** a při více jak tříhodinové asistenci také zázemí pro uvaření čaje, eventuálně ohřátí jídla.

**5.7 Zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče.** Nevyžadovat poskytování služby v prostředí, které by mohlo ohrozit život a zdraví a nevyžadovat činnosti, které lze zajistit komerční službou. **Klient nesmí v přítomnosti pracovníků kouřit bez domluvy s OA** a musí zabezpečit zvířata, která by mohla asistenta ohrozit. V případě snížené pohyblivosti je povinen zajistit vhodné kompenzační pomůcky.

**5.8 Zabezpečení finanční hotovosti** tak, aby byla dostupná pouze klientovi a jeho blízké osobě nebo byla jinak transparentně ošetřena. V bytě klienta se mnohdy pohybuje více osob (rodina, pracovníci jiné organizace, zdravotní sestry).

**5.9 Kontrolovat si Výkaz** osobní asistence u klienta.

**5.10 Klient je povinen čerpat službu dle rozsahu sjednaného v IPP.** Jestliže nemůže/nechce sjednaný termín služby využít, je povinen ji odhlásit a to nejpozději 48 hodin před plánovaným termínem a to za dodržení podmínek dle PPS. Pokud není služba klientem řádně odhlášena, je účtována úhrada ve výši dle skutečně spotřebovaného času na zajištění dané služby nastavené v IPP. - Odhlášení musí proběhnout buď formou přímého telefonního hovoru s koordinátorem nebo sms zprávou, která bude koordinátorem potvrzena.

**5.11 Klient je povinen platit za služby ve stanovených termínech.** V naléhavých případech je možné dohodnout individuální termín platby. Úhrada není ze strany klienta vyžadována také v případě, že nemohl objednanou asistenci odhlásit (např. z důvodu náhlé hospitalizace).

## **6. Nouzové nebo havarijní situace, které mohou nastat v průběhu poskytování služby**

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

V případě havárie malého rozsahu se ji OA- pokusí společně s klientem vyřešit (zavření uzávěru vody, plynu, vypnutí elektřiny). Pokud by situace ohrožovaly zdraví nebo i život klienta, pomůže OA klientovi s rychlou evakuací, volá IZS. Při požáru u klienta v domácnosti OA- chrání sebe a klientovi dýchací cesty; okamžitě volá hasiče, u požáru menšího rozsahu se snaží o jeho uhašení (hasící přístroj, mokré hadry). V zakouřeném prostoru se pohybuje při zemi, je-li to možné, totéž zajistí i u klienta.

### **Ohrožující hygienické podmínky v domácnosti klienta**

V případě, že jsou hygienické podmínky v bytě klienta zdraví ohrožující, tak OA- neprodleně kontaktuje koordinátora a situaci mu ohlásí. Po vzájemné domluvě OA- domácnost opustí. Koordinátor situaci s klientem či kontaktní osobou co nejdříve řeší osobní návštěvou.

### **Agresivní chování klienta**

Agresivním chováním chápeme fyzickou agresi (udeření, kopání, škrábání, kousání, napadení, házení předmětem, štípnutí, plivání) nebo verbální agresi (nadávání, urážení, sprosté mluvení) nebo sexuální agresi (nevhodné narážky, dotyky či posunky ze strany klienta, sledování pornografie v přítomnosti pracovníka, pokus o políbení pracovníka).

- 1. Agresivní chování klienta či rodinného příslušníka vůči OA:** asistent vyhodnotí situaci a snaží se přiměřeně zamezit nevhodnému či agresivnímu chování. Pokud se jedná o neočekávané nevhodné či agresivní chování, snaží se asistent zabránit jeho pokračování (např. použije možnost slovního zklidnění klienta, odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivního naslouchání, emoční podpory). Pokud se v danou chvíli stane agresivita klienta pro asistenta nezvladatelnou, asistent zváží rizika ohrožení na zdraví, životě, majetku a dle závažnosti situace volá Policii ČR nebo neprodleně kontaktuje koordinátora.
- 2. Agresivní chování klienta směřováno na vlastní osobu:** Asistent se snaží minimalizovat možnosti, aby si klient ublížil (odstranit nebezpečné předměty, komunikovat s osobou). Asistent neprodleně o situaci informuje koordinátora, v případě stupňování situace a ohrožení klienta na zdraví, kontaktuje RZP.
- 3. Agresivní chování klienta vůči věcem či třetí osobě:** Pokud klient obrací agresi vůči věcem či jiným lidem, je třeba zajistit bezpečí přítomných osob (odvedení do bezpečí, požádání, aby třetí osoba do situace nezasahovala apod.), pokusit se agresivní osobu uklidnit (postup jako v ad 1). V případě narůstající agrese asistent zajistí vlastní bezpečí, ukončí kontakt s klientem, případně kontaktuje Policii ČR a o situaci neprodleně informuje koordinátora.

Po každé situaci koordinátor kontaktuje klienta či zákonného zástupce nebo kontaktní osobu a upozorní na dodržování pravidel a na případné ukončení spolupráce.

### **Klient má domluvenou asistenci a neotevívá dveře**

Asistentovi se nedaří dostat ke klientovi na plánovanou asistenci, protože klient nereaguje na zvonek, neotvírá dveře nebo má klíč v zámku. Asistent kontaktuje koordinátora a domluví se na postupu řešení. Oba opakovaně zkouší všechny možnosti kontaktu s klientem (zvonění, kontaktování telefonem, zjištění od sousedů, zda o klientovi neví nějaké informace, obcházení domu). V případě, že klient nemá žádnou kontaktní osobu, tak koordinátor vyhodnotí situaci sám a on nebo asistent přivolají IZS-112 k otevření bytu. Asistent zůstane po celou dobu řešení situace na místě.

### **Zjištění domácího násilí nebo zanedbání péče u klienta**

Pokud má koordinátor podezření na domácí násilí páchané na klientovi, pohovoří si nejprve v klidu a soukromí s klientem a nabídne mu pomoc a sociální poradenství. Při řešení problému respektuje přání klienta, zároveň se ho však snaží motivovat k vyřešení situace a zastavení páchaní násilí na jeho osobě.

Pokud má asistent podezření na domácí násilí, o situaci co nejdříve informuje koordinátora a ten situaci probere v týmu a klientovi nabídne pomoc (viz výše). V případech, kdy je pracovník přímým svědkem domácího násilí, kontaktuje Policii ČR a případně RZP, potřebuje-li klient poskytnutí první pomoci.

V případě zanedbání péče ze strany pečující osoby (proleženiny nebo podvýživa klienta), asistent co nejdříve kontaktuje koordinátora. Koordinátor doporučí návštěvu lékaře a situaci společně s týmem asistentů i nadále sleduje.

### **Klient ohrožený sebevražedným jednáním**

Asistent u klienta nepodceňuje příznaky krize, snaží aktivně naslouchat a s respektem k subjektivním pocitům klienta se pokouší o otevřenou komunikaci. Situaci konzultuje s koordinátorem, který může nabídnout další sociální poradenství.

### **Podezření na infekční onemocnění u klienta**

Klient nebo kontaktní osoba má **povinnost před zahájením asistence upozornit** na případné infekční onemocnění klienta nebo osob, které s ním sdílejí domácnost. Pokud má asistent v průběhu asistence podezření na **infekční onemocnění**, použije ihned dostupné ochranné pomůcky (rouška, rukavice, dezinfekce) a kontaktuje koordinátora s informací o vzniklé situaci. Klient nebo kontaktní osoba se vyzvou k neodkladnému kontaktování praktického lékaře. Koordinátor má povinnost zajistit asistentovi bezpečné prostředí a proto individuálně vyhodnotí společně s klientem či kontaktní osobou situaci a **případná rizika** při poskytování asistence.

### **Zranění klienta během asistence**

V případě **méně závažných zranění** (klient se pořezal, ale krvácení je drobné, klient uklouzl, má modřinu, ale je orientovaný, nemá závratě): asistent zajistí základní ošetření klienta (s využitím materiálů z lékárničky klienta) a o situaci co nejdříve informuje koordinátora a ten kontaktní osobu. Domluví se na dalším postupu, např. návštěva lékaře, sledování změn u úrazu atp.

V případě **závažnějšího úrazu** (úder do hlavy, dojde ke krátkodobému bezvědomí nebo zmatení klienta - nepamatuje si okolnosti úrazu, bezvládnost končetiny nebo její bolest): asistent zjistí, zda je klient orientován v čase a místě, zda mluví srozumitelně, zda je zranění viditelné – krvácení, velké krevní podlitiny, zda může chodit či pohybovat končetinami. V těchto případech klientovi poskytne neodkladnou první pomoc, neprodleně volá RZP i bez souhlasu klienta a o situaci co nejdříve informuje koordinátora.



Pokud klient odmítá volat RZP, informuje ho o povinnosti postupovat tímto způsobem a nabídne klientovi řešení, že odmítnout vyšetření může přímo zdravotníkům, po příjezdu sanitky.

### **Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta**

Asistent, který zjistí zhoršení zdravotního stavu klienta, začne situaci řešit způsobem, který odpovídá závažnosti situace. **Méně závažné zhoršení** – např. motání hlavy, bolest hlavy, mírná nevolnost: asistent zajistí klientovi např. odpočinek, podáním tekutin a informuje koordinátora. **Závažné zhoršení** – např. akutní bolest na hrudi, bezvědomí či bezvládnost, náhlá mdloba, naprostá dezorientovanost klienta: asistent klientovi poskytne první pomoc a v případě podezření na vážné ohrožení zdraví a života přivolá RZP. Koordinátor kontaktuje kontaktní osobu a domluví se na postupu řešení (např. kontaktovat praktického lékaře klienta).

### **Podezření na úmrtí klienta**

Klient nereaguje na bolestivý podnět a zdá se, že nedýchá normálně nebo nedýchá vůbec. Asistent ihned volá RZP (pokud není v bytě/domě rodina klienta) a spolupracuje s přivolanými odborníky. Pokud přivolaný lékař konstatuje smrt bez svědka, volá Policii ČR. O vzniklé situaci asistent neprodleně informuje koordinátora a ten kontaktní osoby.

### **Škoda na majetku klienta způsobená asistentem**

V souvislosti s poskytováním sociální služby může dojít k poškození majetku klienta (např. rozbití skla v okně, nádobí, elektrospotřebičů apod.). Pro tyto účely má organizace uzavřenou pojistnou smlouvu.

### **Obvinění asistenta klientem z krádeže**

Asistent, klient nebo osoba určená klientem neprodleně informuje koordinátora o vznesení obvinění. Koordinátor vyslechne názor obou stran. Snaží se o co nejobektivnější objasnění a zdokumentování situace. Jedná-li se o závažnou skutečnost a klient si to přeje, je přivolána Policie ČR. V případě, že je obvinění asistenta oprávněné a dokázané, oznámení na Policii ČR může podat i koordinátor. V tomto případě koordinátor postupuje v souladu s Pracovním řádem MP, zákoníkem práce či trestním zákoníkem. V případě, že se prokáže, že je obvinění neoprávněné, je na místě snaha o narovnání vztahů, vysvětlení a objasnění situace, dohoda, jak podobné situaci předcházet.

### **Nedostavení se asistenta bez omluvy na plánovanou asistenci**

Koordinátor se telefonicky spojí s nepřítomným asistentem, zjistí důvod jeho absence a informuje klienta, se kterým se domluví na náhradním řešení situace.

V ..... dne.....

Podpis klienta: .....

Podpis zastupujícího:.....

Podpis koordinátora osobní asistence za poskytovatele:

Jméno a příjmení.....