

# Pravidla pro uživatele služby Osobní asistence Ligy vozíčkářů

## *PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE SLUŽBY*

### **1. Dodržování dohodnutých časů**

Uživatel dodržuje dohodnuté asistenční časy a bez vědomí pracovníků kanceláře služby je nemění. V případě mimořádných situací, odchylek od dohodnutého nebo obvyklého průběhu služby (změny časů, místa, odchylek od IP apod.), je nutné tuto skutečnost neprodleně oznámit koordinátorovi služby, případně soc. pracovníkovi služby.

### **2. Zrušení objednané asistence**

Asistenci lze bezplatně zrušit do 72 hodin před termínem asistence. Pozdější zrušení je považováno za porušení pravidel s výjimkou závažných zdravotních nebo jiných důvodů, které uživatel nebyl schopen ovlivnit. Uživatel má povinnost včas zrušit objednanou osobní asistenci (ihned, jakmile zjistí, že služba neproběhne) – v pracovní době (8-16 hod.) kontaktuje koordinátora služby telefonicky, či e-mailem, mimo pracovní dobu (od 16-8 hod, víkendy a svátky) výhradně telefonickým hovorem. **Uživatel v každém případě komunikuje vždy s pracovníky kanceláře služby, ne přímo s osobními asistenty.**

### **3. Zaškolování nového asistenta**

Zaškolování probíhá za účasti uživatele, případně rodinného příslušníka uživatele, sociálního pracovníka nebo služebně staršího asistenta a nového asistenta.

**Uživatel je povinen aktivně školit asistenta** a učit ho, jak nejlépe mu pomáhat, jak provádět jednotlivé úkony, jak používat pomůcky.

### **4. Uživatel instruuje asistenta dle rozsahu úkonů stanovených v Individuálním plánu a Plánu péče**

Uživatel na začátku asistence shrne asistentovi konkrétní plán. Uživatel řídí asistentovu činnost v průběhu celé asistence – sděluje mu a popisuje, v čem potřebuje pomoc. Klient je v rámci asistence aktivní a rozvíjí svoji samostatnost.

## 5. Vzájemný vztah asistenta a uživatele

Uživatel i jeho rodina se nechová vůči asistentovi nadřazeně a respektuje **rovnocenný partnerský vztah**. Uživatel a asistent se oslovují na základě vzájemné domluvy. **Uživatel je povinen vyvarovat se konfliktnímu prostředí** a nevhodnému chování dalších členů domácnosti, rodinných příslušníků, popř. jiných blízkých osob či návštěv. Uživatel poskytne asistentovi prostor a čas na užívání sociálního zařízení, odpočinek a stravování v souladu se Zákoníkem práce.

### Uživatel dodržuje a respektuje morální zásady

Za nedodržení morálních zásad je považováno:

Slovní nářky ze strany uživatele se sexistickým podtextem.

Fyzické zneužívání poskytnuté asistence ze strany uživatele se sexistickým podtextem.

Ponižování asistenta, znehodnocování jeho osoby ze strany uživatele.

Agresivní jednání uživatele, slovní nebo fyzické napadení asistenta.

Podnapilost, nebo požití jiných návykových látek uživatelem vedoucí k nevhodnému chování narušující výkon asistence.

Uživatel požaduje po asistentovi sdělovat/sdílet informace o ostatních uživatelích služby.

Klient zneužívá pomoci asistenta na úkony a činnosti, které zvládne sám.

## 6. Uživatel zajišťuje asistentovi přístup na místo asistence a vhodné podmínky

Uživatel je povinen zajistit asistentovi vstup na místo asistence. Nemá-li možnost osobně asistenta vpustit do místa asistence, musí předat koordinátorkám Osobní asistence Ligy vozíčkářů takový počet klíčů, který odpovídá počtu asistentů, kteří u něj asistují a jeden náhradní, který je pro akutní případy uložen v kanceláři Ligy vozíčkářů. Dále má povinnost zajistit vhodné hygienické podmínky v místě asistence, patřičně čistou domácnost (možnost použít sociální zařízení asistentem). Uživatel je povinen zajistit bezpečnost asistentů (zvládnutá výchova domácích zvířat). Uživatel je povinen dle svých možností zajistit ve svém bytě, případně na jiném místě, kde bude probíhat asistence (i pro pohyb venku) **vhodné kompenzační pomůcky** tak, aby chránil a zajistil své zdraví a zdraví osobního asistenta.

## 7. Užívání alkoholu a návykových látek.

Uživatel se zavazuje, že nebude po dobu asistence pod vlivem alkoholu ani jiných návykových látek.

## 8. Individuální plánování

Uživatel je povinen podílet se na individuálním plánování sociální služby, společně s klíčovým sociálním pracovníkem.

## **9. Kontrola v místě asistence**

Sociální pracovník může v době asistence bez předchozího upozornění přijít na místo asistence a zkontrolovat práci asistenta. Tato kontrola je prováděna především z důvodu ochrany uživatele.

## **10. Úhrada služby**

Uživatel má povinnost odsouhlasit (vyjádřit se) k zapsaným časům svých asistencí za proběhnutý měsíc v elektronickém výkaze v Google Drive **nejpozději do 1. dne** následujícího kalendářního měsíce včetně. Uživatel je povinen **uhradit fakturu za službu do 14 dní od jejího vystavení.**

Při opakovaném neplacení nebo pozdním placení faktur - v případě opakovaného pozdního placení faktur, tzn., když v průběhu kalendářního roku jsou s uživatelem řešeny 3 případy pozdního placení a jsou mu emailem (výjimečně dopisem) zaslány 3 upomínky, 4. upomínka již není zasílána a Smlouva je vypovězena písemnou výpovědí, s okamžitou platností.

Asistence při pobytových akcích: Cena za den asistence – 12 hod. za 125 Kč/hod., přičemž klient hradí asistentovi dopravu, ubytování a stravu. Není-li možné zajistit společné stravování, doporučujeme uhradit asistentovi v hotovosti částku stravné ve výši min. 237,- Kč/den, a to předem.

## **11. Uživatel má právo podat stížnost**

Uživatel má právo podat stížnost na průběh a kvalitu poskytované služby. Stížnost lze podat dle Směrnice pro podávání stížností (příloha Dodatku č. 1 Smlouvy o poskytování soc. služby).

## **12. Ublížení na zdraví při asistenci**

V případě, že bylo uživateli při asistenci ze strany asistenta zdravotně ublíženo, je nutné toto neprodleně nahlásit kanceláři OSA, a tuto skutečnost potvrdit do 48 hodin doložením zprávy od lékaře.

## **13. Používání kamerového systému v místě poskytování asistence**

Uživatel má povinnosti oznámit poskytovateli provozování kamerového systému v místě poskytování sociální služby (domácnost klienta), a to při podpisu smlouvy nebo nejpozději do 8 dnů od instalace kamerového systému, informovat poskytovatele o přesném umístění kamer, správci a účelu zpracování údajů a délce uchovávání záznamu, která by neměla přesáhnout dobu 7 dnů.

## ***INDIVIDUÁLNÍ PLÁN (DÁLE IP)***

Individuální plán je dokument, který popisuje osobní cíle uživatele, jež chce naplnit prostřednictvím služby OSA. IP popisuje, jak v praxi služba probíhá u konkrétního uživatele s ohledem na jeho individuální potřeby. Specifikuje, co zvládá uživatel sám, a v čem a jak potřebuje pomoc od asistenta.

Individuální plán se sestavuje max. na 1 rok, event. na kratší dobu dle charakteru cíle a dle požadavků uživatele. Min. 1x za rok proběhne přehodnocení a revize IP. Navíc, uživatel může kdykoli iniciovat přehodnocení mimo tento pravidelný roční přezkum. V rámci přehodnocení IP může uživatel své cíle měnit či zpřesnit. Dále je možné snížit (ze strany poskytovatele, zbytné asistence) nebo naopak navýšit požadovaný rozsah služby vzhledem k potřebnosti poskytované služby a aktuální kapacitě služby.

## ***PLÁNOVÁNÍ ASISTENCÍ***

Plánování asistencí a rozpis služeb probíhá v elektronické formě na disku Google drive. Každý uživatel má přístup ke svému měsíčnímu plánu, každý asistent má přístup k měsíčním plánům všech uživatelů. Všichni mají omezená přístupová práva, aby nepozměňovali důležitá data. Tato data spravuje primárně koordinátor služby. **Uživatel má povinnost vždy do 15. dne v měsíci zadat své požadavky na asistenci na následující měsíc.** Následně je přístup do tabulky uživateli omezen, aby již data nebyla pozměňována a je zpřístupněn asistentům, kteří si během dvou předem stanovených prac. dnů zapíšou asistenci k jednotlivým uživatelům.

Mají-li uživatelé mimořádný požadavek mimo svůj měsíční plán – píše e-mail na [asistence@ligavozic.cz](mailto:asistence@ligavozic.cz) či kontaktují koordinátora služby telefonicky.

## ***PORUŠENÍ PRAVIDEL SLUŽBY***

**Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu o poskytování služby:**

- v případě, kdy uživatel po dobu delší než 1 měsíc, nevyužije službu Osobní asistence a nekontaktuje koordinátora nebo sociálního pracovníka služby s odůvodněním - písemnou výpovědí;
- jestliže uživatel porušuje Smlouvu a po upozornění poskytovatele v poskytnuté lhůtě nedojde k nápravě – písemnou výpovědí s okamžitou platností;
- při opakovaném neplacení nebo pozdním placení faktur - v případě opakovaného pozdního placení faktur, tzn., když v průběhu kalendářního roku jsou s uživatelem

řešeny 3 případy pozdního placení a jsou mu emailem (výjimečně dopisem) zaslány 3 upomínky, 4. upomínka již není zasílána a Smlouva je vypovězena písemnou výpovědí, s okamžitou platností;

- při zásadním porušení podmínek uvedených ve Smlouvě – písemnou výpovědí, s okamžitou platností.

### ***SOUHRN DŮLEŽITÝCH INFORMACÍ***

- Uživatel je povinen sdělit **požadavky na rozpis asistencí nejpozději do 15. dne v měsíci** na měsíc následující.
- Uživatel je povinen hlásit veškeré **změny** v termínech **min. 72 hodin předem**.
- Uživatel má povinnost **odsouhlasit (vyjádřit se) k zapsaným časům svých asistencí** za proběhnutý měsíc v elektronickém výkaze v Google Drive nejpozději **do prvního dne následujícího kalendářního měsíce včetně**.
- Uživatel je povinen **uhradit fakturu za službu do 14 dní** od jejího vystavení.
- V případě pohotovosti, tzn. všední dny v době od 16:00 – 8:00, víkendy a svátky, lze pracovníky OSA kontaktovat **pouze telefonicky**.

#### ***Kontakty:***

<b>Vedoucí služby:</b> Irena Benadová	<b>774 635 564</b>
<b>Koordinátor služby (denní asistence):</b> Petra Friesová	<b>601 581 810</b>
<b>Koordinátor služby (chráněné bydlení):</b> Jana Pfeiferová	<b>602 190 037</b>
<b>Koordinátor služby (noční asistence):</b> Vendula Obadalová	<b>602 327 838</b>
<b>Sociální pracovník:</b> Kateřina Jirsová	<b>725 022 259</b>
<b>Sociální pracovník:</b> Kateřina Flesarová	<b>725 122 854</b>
<b>Sociální pracovník:</b> Michaela Hrubá	<b>702 023 071</b>
<b>Sociální pracovník:</b> Martina Landová	<b>774 120 112</b>
<b>Sociální pracovník:</b> Tereza Hejduková	<b>777 153 815</b>
<b>Sociální pracovník:</b> Eva Kavková	<b>725 122 852</b>
<b>Sociální pracovník:</b> Kateřina Bulantová	<b>725 928 833</b>
<b>Sociální pracovník:</b> Eliška Brňáková	<b>778 761 309</b>
<b>Sociální pracovník:</b> Jana Hubáčková	<b>725 951 432</b>
<b>Intim poradna:</b> Tereza Zachová	<b>737 706 770</b>