

## VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE LEDAX

### Podmínky poskytování služby

Osobní asistence je poskytována na základě smlouvy o poskytování osobní asistence uzavřené mezi klientem a poskytovatelem služby. Ve smlouvě je uveden rozsah a četnost poskytované podpory. Dojednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb klienta a s ohledem na možnosti poskytovatele. O rozšíření nebo změny rozsahu služby může klient kdykoliv požádat pracovníka v sociálních službách (osobního asistenta) nebo sociální pracovníci.

Při provádění úkonů se osobní asistenti střídají dle technických a personálních možností poskytovatele, nelze tedy garantovat, že úkon bude vykonávat tentýž pracovník.

Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon nasmlouvané péče. Pokud se pracovník cítí v rámci poskytování osobní asistence ohrožený na zdraví (nezvladatelné zvíře apod.), má právo odmítnout poskytnutí činnosti. Na základě sociálního šetření sociální pracovník s klientem domluví, jaké pomůcky je nutné zajistit pro bezpečný výkon sociální služby (polohovací lůžko, zvedák, apod.)

Je-li nutné k zajištění poskytování osobní asistence zajistit klíče pro vstup pracovníka do domu nebo bytu klienta (např. když je klient upoután na lůžko a bydlí sám), zajistí klient na vlastní náklady nezbytný počet klíčů od dveří. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v individuálním plánu klienta, předání klíčů je podepsáno klientem.

Pokud nastane situace, kdy pracovník nestihne přijít na provedení péče ke klientovi v domluvený čas např. z důvodu zdržení u jiného klienta, neprodleně informuje klienta a domluví s ním náhradní termín pro poskytnutí péče.

### Místo a čas poskytování služby

Služba je poskytována 7 dní v týdnu od 6:00 do 22:00 hodin.

Služba je poskytována v domácnosti klienta a v rámci působnosti jednotlivých středisek (doprovod apod.), po dohodě s klientem a v případě možnosti poskytovatele i jinde.

Podrobné informace o provozu jednotlivých středisek jsou k dispozici na webových stránkách [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz) a u všech pracovníků osobní asistence Ledax.

### Přihlašování a odhlašování činností

Pokud klient potřebuje přihlásit nebo odhlásit úkon osobní asistence, je třeba požadavek oznámit minimálně dva pracovní dny předem, v případě potřeby doprovodu, nebo dopravy vozidlem poskytovatele pět dní předem. V případě, že nedojde k odhlášení nasmlouvaného úkonu, pracovník se dostaví ke klientovi a klient úkon odmítne, bude klientovi naúčtovaný spotřebovaný čas a čas přípravy k úkonu. Výjimku tvoří vážné důvody, jako např. hospitalizace atd., situaci vždy posoudí sociální pracovník.

### **Cena služeb, vyúčtování a způsob platby**

Výše úhrad je stanovena platným Ceníkem činností osobní asistence Ledax, který je přílohou smlouvy. Činnosti jsou evidovány pomocí čteček, nebo zápisem ve Výkazu úkonů, a to dle možností střediska. Jak písemně, tak elektronicky, se zaznamenává čas, který je třeba k zajištění úkonu a to na minuty.

Na začátku každého měsíce provede vedoucí střediska u každého klienta vyúčtování poskytovaných úkonů a činností za předchozí měsíc. Forma platby je možná dle výběru klienta a jeho možností a to hotově nebo převodem z účtu či pomocí inkasa. V případě, že klient hradí poskytovanou službu v hotovosti, pracovník v domluveném termínu vybere od klienta příslušnou výši platby a jednu podepsanou stvrzenku. Klient si druhou stvrzenku ponechá.

Pokud klient nezaplatí za poskytnutou službu do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu neuhrazená platba telefonicky připomenuta. Pracovník při tomto telefonátu zjišťuje, zda nedošlo k opomenutí z důvodu zhoršení sociální situace a případně lze společně s klientem dohodnout postupný způsob úhrady, např. formou splátkového kalendáře. Pokud ani poté klient nezaplatí, je mu na doručenkou zaslána Výzva k zaplacení pohledávky. Pokud klient neuhradí pohledávku ani po písemné výzvě, bude pohledávka vymáhána soudní cestou.

### **Stížnosti**

Podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat všichni klienti, jejich zástupci, rodinní příslušníci, přátelé i veřejnost. Postup při podávání stížností je uveden v dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování osobní asistence“, s jejím obsahem jsou klienti seznámeni během jednání se zájemcem, a je také k nahlédnutí a k dispozici na dostupném a viditelném místě každého střediska, na webových stránkách společnosti Ledax [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz) a u sociálního pracovníka nebo vedoucí střediska.

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

V případě, kdy klient při sjednané návštěvě neotevírá a není možné se telefonicky spojit se samotným klientem, s kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník osobní asistence kontaktuje vedoucí střediska. Vedoucí střediska (v jeho nepřítomnosti pak jakýkoliv pracovník) kontaktuje složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v zájmu klienta oznámit telefonicky či osobně pracovníkovi svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.

## KONKRÉTNÍ ČINNOSTI OSOBNÍ ASISTENCE

Rozsah poskytovaných úkonů je dán platnou legislativou a metodikou poskytovatele, vždy je přihlíženo k aktuálnímu stavu klienta. Pracovník se vždy snaží co nejvíce zapojit klienta do vykonání úkonu, nechává klienta co nejvíce úkonů vykonávat samostatně, je mu oporou a nápomocí, doprovází jej a asistuje mu.

### I. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

#### A. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

##### 1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pracovník pomáhá klientovi při zajištění stravy a pitného režimu, jedná se o pomoc při podávání snídaně, dopolední i odpolední svačiny, oběda nebo večeře, vždy podle aktuálního stavu a potřeby klienta.

Pracovník pomáhá klientovi při konzumaci, nebo na klienta dohlíží.

Úkon zahrnuje ohřátí jídla či ochlazení (mikrovlnná trouba, sporák), nakrájení stravy na sousta, mixování stravy, podání jídla na stůl nebo k lůžku, nalití nápoje do sklenice nebo hrnku, podávání nápoje brčkem nebo lžičkou, pomoc s vlastní konzumací jídla, vkládání soust do úst. Pracovníci osobní asistence nepodávají stravu pomocí výživové sondy, v případě potřeby vám sociální pracovník předá kontakt na terénní zdravotní službu.

##### 2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Úkon zahrnuje slovní instrukci nebo fyzickou pomoc nebo dopomoc klientovi s výběrem oblečení a obuvi, pomoc s vrstvením, se zapínáním, při obouvání, zouvání obuvi, zavazování obuvi, při výměně inkontinentních pomůcek (vločky, pleny, plenkové kalhotky), při nasazování a upínání protéz, kýlních pásů, elastických punčoch, ortéz, popř. jiných kompenzačních pomůcek.

##### 3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Pracovník poskytuje pomoc při doprovodu klienta po bytě nebo po domě, i s využitím kompenzačních pomůcek.

##### 4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

U částečně mobilního klienta se jedná o pomoc při zvedání klienta z lůžka (vozíku) a přistavení vozíku, přidržení při přesedání klienta na vozík, pomoc při přesunu klienta na toaletní křeslo a zpět.

U imobilního klienta je pomoc prováděna za pomoci zvedáku nebo za přítomnosti druhé osoby (rodina, druhý pracovník). Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovník jej může odmítnout.

## **B. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ**

### **1. Pomoc při úkonech osobní hygieny**

Úkon může zahrnovat ranní hygienu, umývání v koupelně nebo na lůžku, péči o vlasy, chrup, pokožku a nehty, holení klienta, koupel ve vaně nebo sprchování v domácnosti klienta, převlékání lůžka, nebo koupel ve středisku osobní hygieny po přivezení klienta.

Úkon zahrnuje přípravu pomůcek a prostředí, samotný úkon, a úklid prostředí a pomůcek po provedené hygieně. Pracovník může odmítnout používat spotřebiče (fén, holicí strojek apod.), pokud jsou poškozené a byl by ohrožen jeho život.

### **2. Pomoc při použití WC**

Úkon zahrnuje pomoc klientovi s přesunem na WC, pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění inkontinentní pomůcky a její vhození do obalu na inkontinentní pomůcku, přidržení klienta při usedání na WC, pomoc klientovi při vstávání z WC, po vykonané potřebě očistu toaletním papírem/vlhčenými ubrousky, případné omytí, ošetření pokožky krémem nebo ochranou mastí, vložení pleny/vložky nebo nasazení plenkových kalhotek, oblečení spodního prádla a kalhot, při použití toaletního křesla vynesení a dezinfekce nádoby.

## **C. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY**

### **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Úkon zahrnuje asistenci klientovi, který si sám dle svých schopností a možností připravuje jídlo a pití, přípravu nebo podání pomůcek, nachystání či podání suroviny na přípravu stravy, nápoje, pomoc při činnostech, které klient sám nezvládá, kontrolu spotřebičů po ukončení úkonu.

## D. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

### 1. Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí

Úkon zahrnuje pomoc s údržbou domácnosti, kdy pomůcky zajišťuje klient. Jedná se o drobný úklid (luxování, utírání prachu, úklid oblečení, umytí WC atd.), velký úklid (mytí nábytku mytí auta, nejedná se ale např. o úklid po malování), mytí oken (pouze ze stoje na podlaze), údržba osobního a ložního prádla (vyprání, pověšení, vyžehlení, úklid prádla, zašívání, pokud pracovník ovládá), údržba domácích spotřebičů (údržba spotřebičů, úklid ledničky apod.), údržba speciálních pomůcek (invalidní vozík atd.), topení (regulace teploty, topení v kotlech na tuhá paliva – donáška topiva, zatopení, úklid popela atd.).

### 2. Nákupy a běžné pochůzky

Pracovník nakupuje ze svěřených peněz klienta. Klient může předem sepsat seznam věcí, které chce nakoupit, v případě potřeby mu pracovník může se seznamem pomoci. Pracovník převezme finanční obnos, v případě potřeby převzetí peněz podepíše. Po nákupu pracovník nákup vyúčtuje a vrátí peníze. Při pochůzkách, kde se manipuluje s penězi klienta (platby na poště atd.) se postupuje stejně.

Výjimku tvoří klienti, kteří mají ustanoveného opatrovníka, nebo zvláštního příjemce důchodu: u těchto klientů pracovník na začátku měsíce přebere od opatrovníka určitý obnos a provede zápis do sešitu k tomu určenému (datum, suma finančního obnosu předaná pracovníkovi opatrovníkem a podpis opatrovníka), na konci měsíce pracovník předloží opatrovníkovi všechny účty, vrátí zbytek peněz a opět provede zápis do sešitu (ceny nákupů, suma vráceného finančního obnosu opatrovníkovi a podpis opatrovníka).

**Běžným nákupem** je myšlen nákup, který má zabezpečit klientovi množství potravin, či ostatních věcí osobní potřeby v obchodě nejbližším klientovi. Jedná se o nákup do 8 kg v nejbližší prodejně od místa bydliště klienta, nebo dle aktuální možnosti pracovníků.

**Běžná pochůzka** je např. vyzvednutí léku u lékaře, platby na poště, v bankách, vyřizování záležitostí na úřadech atd.

Úkon je účtován od příchodu pracovníka do domácnosti klienta pro finanční hotovost do doby příchodu pracovníka s nákupem/z pochůzky zpět do domácnosti klienta.

Při nákupu/pochůzce více klientům najednou pracovník čas strávený nákupem rozpočítá mezi klienty.

Je-li pracovník v domácnosti za jiným úkonem a po té následuje nákup/pochůzka, počítá čas nákupu až od doby odchodu z domácnosti klienta do návratu.

## **E. VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI**

### **1. Pomoc a podpora rodině v péči o dítě**

Úkon zahrnuje provádění hygieny u dětí (koupání, umývání, přebalování, péče o pokožku, čištění zubů, česání, péče o vlasy, péče o nehty apod.), převlékání, podávání stravy, zajištění volnočasových aktivit, dohled nad dítětem, pomoc se studiem. Pracovník činnost vykonává podle postupu stanoveného rodiči dítěte. Sám pracovník dítě nevychová a na péči s rodinou vzájemně spolupracuje.

### **2. Pomoc při obnovení nebo upevňování kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob**

Úkon obsahuje psychickou podporu při obnovování kontaktu s rodinou a činnosti vedoucí k odstranění společenské izolace klienta, a to formou vytváření příležitostí pro začlenění klienta a také nácvik chování, které začlenění klienta podporuje. Pracovník může klientovi předkládat nabídku kulturních a volnočasových aktivit, pracovník mu nabídne psychickou podporu ve formě doprovodu, může zprostředkovat odbornou poradenskou pomoc z oblastí mezilidských vztahů nebo rozvoje osobnosti (např. rodinné poradny, poradny pro mezilidské vztahy) atd. Součástí úkonu je také poskytování psychické podpory v domácím prostředí, která zabraňuje sociální izolaci klienta. Pracovník v těchto případech vystupuje jako zástupce společnosti, se kterým klient navazuje kontakt.

### **3. Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností**

Úkon obsahuje různé typy činností zaměřené na rozvoj hrubé a jemné motoriky a motoriky mluvidel. V oblasti psychických schopností a dovedností je úkon zaměřen na trénink paměti, představitosti, tvořivosti, návyků, ale také na získávání vědomostí. V oblasti sociálních dovedností se pracovník zaměřuje na zvládnutí příslušné sociální role (matka, otec, žák, zaměstnanec, kamarád...), komunikaci, schopnost sebeprosazení, jednání s lidmi, ale také schopnost empatie a naslouchání druhým lidem, atd.

## **F. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM**

### **1. 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**

Doprovod může být sjednán na základě předchozí dohody s ohledem na časové a provozní možnosti pracovníků poskytovatele.

Úkon zahrnuje doprovod klienta k lékaři, na úřad - pracovník čeká na klienta po celou dobu, než bude klient vyšetřen či než si vyřídí potřebné záležitosti a následně ho doprovází zpět (v případě potřeby a na základě dohody mezi pracovníkem a klientem lze tento úkon dohodnout i jinak), doprovod klienta až do ordinace lékaře, či do kanceláře na úřadě, pokud je to v zájmu klienta a pokud si to klient přeje; pracovník v tomto případě pomáhá klientovi s vyřizováním potřebných záležitostí, sleduje poskytované informace, rady a pokyny sdělované lékařem či úředníkem a následně je klientovi nápomocen, dále doprovod dítěte do školy či školského zařízení a zpět, doprovod kombinovaný s jízdou vozidlem poskytovatele a to od doby, kdy klient nastoupí do vozidla do jeho výstupu z vozidla (pokud doprovod nepokračuje dále), doprovod klienta na procházce, doprovod klienta na kulturní akce (kino, divadlo, výstava, koncert, apod.), doprovod klienta na nákup, hřbitov apod. Klientovi je účtován čas od začátku kontaktu pracovníka s klientem, do jeho konce.

## **G. POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ**

### **1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

Úkon zahrnuje základní pomoc v sociální oblasti, pomoc při zprostředkování sociálních a jiných služeb, pomoc s vyplňováním formulářů a tiskopisů, pomoc při přípravě písemných žádostí či dopisů, a pomoc při vyřizování sociálních dávek, zprostředkování služeb právního poradce apod.

### **2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

Úkon zahrnuje pomoc při komunikaci, zprostředkování služeb, vyřizování záležitostí **za přítomnosti klienta**, pomoc s administrativou, pomoc s vyřizováním běžných záležitostí osobní, telefonickou či elektronickou formou, přetlumočení informací klientovi srozumitelnou formou, předání potřebných informací druhým osobám na žádost klienta. Pracovník klientovi pomáhá s vyřizováním běžných záležitostí, jako je jednání u lékaře, s úřady, na poště apod.

## **H. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘIROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ**

### **1. Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí**

Popis úkonu: úkon zahrnuje dohled nad klientem v krátkých nebo dlouhých časových intervalech. Úkon je poskytován v domácím prostředí.

Úkon zahrnuje návštěvu pracovníka v domácnosti klienta, která může zahrnovat kontrolu klienta, zjištění jeho potřeb a konzultace požadavků a dohled nad provedením činností vykonávaných klientem, dohled nad užitím léků (pracovník klientovi připomene užití léků, pomůže s otevřením dávkovače, zkontroluje užití všech léků či podá vodu na zapití). **LÉKY NEPODÁVÁ ANI NEPŘIPRAVUJE!** Pokud klient léky odmítá a neužívá je, pracovník provede zápis do individuálního plánu klienta a zváží informování rodiny, pokud s tím klient souhlasí. Úkon dále zahrnuje pomoc při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib.



## II. FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Fakultativní činnosti jsou poskytovány nad rámec zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a nelze je poskytovat bez využití základních činností. Domluvené fakultativní činnosti jsou uvedeny ve smlouvě o poskytnutí osobní asistence.

### 1. Doprava vozidlem poskytovatele s doprovodem pracovníka

Úkon zahrnuje dopravu klienta k lékaři a lékařem doporučená vyšetření, kontroly a rehabilitace, na úřady a veřejné instituce, na nákupy a dopravu v rámci navázání či udržení kontaktu se společenským prostředím – klientovi se účtují ujeté kilometry od nastoupení do vozidla poskytovatele v místě bydliště a zpět; pokud jede jedním vozidlem poskytovatele víc klientů, kilometry jsou rozpočítávány dle počtu klientů a dle počtu ujetých kilometrů, dále se klientovi účtuje úkon „doprovod“ (pomoc a dopomoc klientovi při výstupu a nástupu z/do auta a doba čekání na klienta). Pokud je klient vyzvedáván pracovníkem jinde, než je místo jeho obvyklého pobytu, jsou mu účtovány i kilometry do místa vyzvednutí klienta. Pokud klient absolvuje pouze cestu z místa bydliště na místo určení a zpět již nejede (např. nemocnice, lázně apod.), je mu účtována i cesta zpět.

**V rámci poskytování služby KLIENT:**

- bude jednat s pracovníky osobní asistence v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti,
- zajistí vhodné prostředí a podmínky pro poskytování péče tak, aby nedošlo poškození zdraví pracovníků. V případě snížené soběstačnosti klienta (vyhodnoceno na základě sociálního šetření) je třeba zajistit odpovídající pomůcky a prostředky (např. polohovací lůžko)
- bude informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví,
- nahlásí co nejdříve změny ohledně své osoby (např. přestěhování, hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost),
- bude včas platit úhradu za úkony osobní asistence dle aktuálního Ceníku činností osobní asistence Ledax.

**V rámci poskytování služby PRACOVNÍK:**

- zachovává mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce,
- jedná s klientem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti a respektovat jeho svobodné rozhodnutí,
- při poskytování osobní asistence chrání soukromí klienta, vytváří vstřícnou a pozitivní atmosféru založenou na vzájemné důvěře a na respektování lidské důstojnosti,
- dodržuje dohodnutý čas k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s klientem.

Dne 27. 6. 2024 schválila Ing. Eliška Hájková, ředitelka společnosti Ledax o.p.s.