

Centrum pro zdravotně postižené a seniory Pardubického kraje, o.p.s.

Bělehradská 389, 530 09 Pardubice – Polabiny

(dále jen „CZP PK“ nebo „Centrum“)

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO UŽIVATELE

OSOBNÍ ASISTENCE

Určeno jen pro vnitřní potřebu organizace. Předávání, kopírování a sdělení obsahu není dovoleno, pokud to není výslovně odsouhlaseno správcem dokumentace

Správcem tohoto vnitřního předpisu je ředitel organizace.

Pracovník Centra – držitel nebo spoludržitel tohoto vnitřního dokumentu je povinen prokazatelně seznámit s jeho obsahem všechny podřízené pracovníky, k jejichž výkonu práce se dokument vztahuje.

Práva a povinnosti uživatelů služby osobní asistence**Práva uživatele****Uživatel má právo na naplnění svých lidských práv, tj. má zejména právo na:**

- ochranu života
- respektování soukromí
- život bez strádání, které plyne ze sociálního handicapu
- osobní svobodu
- respekt ke své lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a jménu
- nezasahování do soukromého a rodinného života
- mlčenlivost o svých osobních údajích
- respekt ke svým vlastnickým právům
- nedotknutelnost svého obydlí
- respekt listovního a jiných komunikačních tajemství (jeho porušení se děje pouze na přímý pokyn uživatele)
- svobodu pohybu
- svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání

Uživatel má právo na možnost volby, tj. má právo na:

- takový přístup k informacím o ostatních službách, aby si je mohl vybrat sám
- kombinování osobní asistence s dalšími službami
- to, aby si s osobním asistentem vzájemně domlouvali průběh služby

Při osobní asistenci je podmínkou, že osobní asistent souhlasí s požadovanými úkony (znamená to, že úkony, které nejsou uvedeny ve smlouvě o poskytování sociální služby – osobní asistence a jejichž neposkytnutí neohrozí zdraví či život uživatele, smí osobní asistent odmítnout).

Uživatel má právo na sebeurčení, tj. má právo:

- určit místo, čas a způsob průběhu osobní asistence (určuje uživatel ve spolupráci s klíčovou osobou)
- bydlet doma, nebo v prostředí, které mu vyhovuje
- žít, s kým si zvolí on sám
- řídit svůj denní režim (určuje uživatel ve spolupráci s klíčovou osobou)
- stravovat se dle svých potřeb a přání
- udržovat domácnost podle svých potřeb a přání
- žít rodinným životem
- pracovat podle svých schopností
- studovat a vzdělávat se
- zvolit si volnočasové aktivity
- naplnit přání a touhy, např. stýkat se s kým si přeje, chovat zvíře apod.

Uživatel má právo na zachování důstojnosti, tj. má právo:

- na respekt ke svému prostředí, zvyklostem a majetku
- na oslovení, jaké si přeje
- na diskrétnost při intimních úkonech
- na ochotu, ohleduplnost a vstřícnost osobního asistenta

Uživatel má právo na respekt k soukromí, tj. má právo:

- na mlčenlivost o všem, co se týká jeho osoby, domácnosti, vztahů atd.,
- na respekt ke svým názorům
- na respekt ke svým rodinným a mezilidským vztahům
- na respekt ke svým finančním záležitostem
- na nejvyšší možnou intimitu při hygieně, toaletě, sexu apod.
- na respekt k uložení věcí, ke svému způsobu pořádku, zejména na respekt ke svým osobním věcem
- na respekt ke svým písemnostem, dopisům apod. (bez přímého pokynu je osobní asistent nečte)
- na respekt k soukromí při telefonování
- na respekt k přání být sám, tzn., že asistent nevstupuje bez dovození (toto pravidlo lze porušit ve výjimečných případech, tj. je-li třeba nepřetržitý dohled)

Uživatel má právo na zachování stylu života, tj. má právo:

- na rozvíjení svého životního stylu přiměřeně k finančním možnostem společnosti, ve které žije, tedy tak aby nestrádal on, ani jeho blízcí
- na život v prostředí, které si zvolí on sám (např. na venkově, nebo ve městě) na bydlení ve svém bytě nebo domě
- na zachování vlastního vybavení domácnosti
- na zachování řádu své domácnosti
- na dodržování postupů při všech činnostech podle svých zvyklostí
- na své tempo a rytmus života
- na život podle svého osobnostního zaměření
- na zachování stylu osobní úpravy, oblečení, účesu, líčení apod.

Uživatel má právo na podporu realizace aspirací a posílení kompetencí, tj. má právo:

- na osobnostní rozvoj na zlepšování své všeobecné orientace v prostoru, čase i vztazích
- na obecné i speciální vzdělávání, a to ve všech oblastech
- na kulturní a společenské zapojení, na upevnění svého sebeuvědomění a sebevědomí
- na umožnění zvyšovat svou životní úroveň (např. prostřednictvím pracovního uplatnění)

Další práva uživatele:

- požádat o výměnu osobního asistenta, kterou po domluvě s uživatelem zajistí odpovědný pracovník
- právo kdykoliv nahlížet do své dokumentace na příslušném pracovišti poskytovatele
- na změnu obsahu služby
- na stanovování si osobních cílů, které chce v rámci služby dosahovat a podílení se na individuálním plánování služby
- v **Návratce** se vyjádřit k poskytované službě a žádat projednání případných nedostatků.

Povinnosti uživatele:

- spolupracuje s pověřeným zaměstnancem při šetření okolností, které mají vliv na kvalitu poskytování služby
- je povinen uvádět pravdivé údaje a odevzdávat potvrzené úřední formuláře ve stanovených termínech
- řádně a včas platí vyúčtované sociální služby

Uživatel plní tyto povinnosti vůči osobním asistentům:

- bude průběžně instruovat osobní asistenty
- organizuje práci asistenta
- zadává osobnímu asistentovi jen takové úkoly, které nejsou v rozporu s platnými zákony a s obecně přijatými pravidly slušnosti
- svědomitě dodržuje předem domluvené termíny, dbá na zdraví své i asistentovo a chová se k osobnímu asistentovi nanejvýš ohleduplně
- poskytuje osobnímu asistentovi informace o organizačních záležitostech týkajících se osobní asistence
- seznámí osobního asistenta, kde je v místě poskytované služby osobní asistence uzavěr vody, plynu a umožní mu se tímto zařízením se seznámit
- v případě nemoci nebo jiných vážných příčin bránících ve výkonu osobní asistence bude neprodleně informovat osobního asistenta, vedoucího služby nebo sociálního pracovníka.

Situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmu poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální služby

Možné situace, ve kterých může dojít ke střetu zájmů mezi pracovníky Centra a uživatelem a jejich řešení:

Situace:

Pracovník má na formu, kvantitu i kvalitu služby jiný názor, než uživatel, případně uživatel domluvenou službu odmítá. Uživatel vyžaduje při vykonávání sociálních služeb nestandardní postupy náročnější pro pracovníka časově, pracně, odborně.

Řešení:

Pracovník respektuje volbu a vůli uživatele (případně jeho zákonného zástupce). **Poskytuje však pouze takové služby, které jsou domluveny**, žádané a zakotveny ve smlouvě. V případě vyšších nároků na službu (časový rozsah, pracnost, odbornost) a podle aktuální situace, nabízí uživateli rozšíření služeb v rámci Centra nebo nabídne a zprostředkuje další služby poskytované jinou organizací, která je schopna naplnit potřeby a požadavky uživatele. V případě, kdy by měl pracovník podezření na vážné poškození zdraví uživatele (např. druh a rozsah sjednané služby již nestačí udržet uživatele v důstojných podmínkách), popř. ohrožení třetích osob, tuto skutečnost neprodleně ohlásí svému nadřízenému, který záležitost bude okamžitě, ve spolupráci se sociálním pracovníkem, řešit s příslušnými státními orgány, lékaři a institucemi. O této situaci je vyhotoven zápis v dokumentaci uživatele.

Situace:

Pracovník poskytující služby je vůči uživateli podjatý. Služba je poskytována rodinnému příslušníkovi některého pracovníka, nebo blízké osobě někoho, kdo má vliv na průběh poskytované služby či její financování. Uživatelem je rodinný příslušník pracovníka, případně osoba, která je v osobním vztahu nebo ve sporu s pracovníkem.

Řešení:

Pracovník vždy nahlásí skutečnost sporu s uživatelem, příbuzenský nebo osobní vztah k uživateli, **svému nadřízenému**. Nadřízený pracovník bude tuto situaci řešit podle konkrétní situace.

V případě sporu nebo podjatosti bude nadřízený pracovník situaci řešit v rámci provozních a kapacitních možností tak, že péči o tohoto uživatele **převede na jiného pracovníka**. Dále pracovníkovi podle konkrétní situace může zprostředkovat supervizi, případně jinou odbornou pomoc.

V případě, že se jedná o osobní nebo příbuzenský vztah pracovníka k uživateli, není vyloučená možnost poskytování služeb ze strany pracovníka.

V tomto případě nadřazený pracovník věnuje zvýšenou pozornost záležitostem souvisejícím s poskytováním služby (kvalita, rozsah, úhrada). Rodinní příslušníci pracovníka v roli případných uživatelů služby nesmějí být při poskytování služeb zvýhodňováni ani znevýhodňováni.

Situace:

Uživatel neodůvodněně znesnadňuje provedení úkonů dohodnutých ve smlouvě.

Řešení:

Pověřený pracovník připomene uživateli povinnosti vyplývající z podepsané smlouvy. V případě, že toto vysvětlení není akceptováno, navrhne úpravu smlouvy.

Zároveň upozorní uživatele na možnost odstoupení od smlouvy a podle dané situace upozorní na následky, které mohou vzniknout v případě, že uživatel bude mařit výkony (zejména s ohledem na možnost zhoršení jeho zdravotní a sociální situace).

Jestliže tento negativní postoj uživatele pokračuje i po těchto krocích, pověřený pracovník zajistí doručení výpovědi smlouvy a služba je ukončena.

Výtky a postup pověřeného pracovníka, který vede k ukončení služby je písemně zaznamenán v dokumentaci uživatele.

Situace:

Uživatel není schopen zkontrolovat nebo netrvá na provedení výkonů, dohodnutých ve smlouvě v dohodnutém čase, množství a kvalitě. Uživatel nechce nebo nemůže kontrolovat doklady a finance při přebírání finančních hotovostí (např. nákupy). Uživatel nechce nebo nemůže kontrolovat záznamy o provedených úkonech.

Řešení:

Těmto uživatelům je věnována zvýšená pozornost. Pokud to kapacitní možnosti a okolnosti dovolí, při vyúčtování služeb, případně nákupů, **se této činnosti účastní další pracovník** Centra, případně osoba blízká uživateli či někdo z okolí (příbuzný, soused).

V případě provedených nákupů např. u osobní asistence, kterých se uživatel přímo neúčastní, pracovník vždy zanechá s vrácenými penězi účtenku ke zkontrolování. Pokud dochází ke sporům ve vyúčtování, pracovník si nechá od uživatele podpisem potvrdit převzatou částku na nákup před jeho uskutečněním. **Pracovník má založen sešit, kam zapíše přijatou částku od uživatele, ten předání financí stvrdí svým podpisem. Pracovník poté doloží účtenku/ky, kterou/ré přilepí/připíchne do sešitu a uživateli vrátí zbylé finanční prostředky. Uživatel opět přijetí finančních prostředků stvrdí svým podpisem.**

Všechny činnosti vedoucí k vyúčtování **musí být podloženy doklady**. V případě smyslového nebo jiného omezení uživatele pracovník využije všechny dostupné možnosti, aby uživatele seznámil se správností záznamů a správnosti vyúčtování.

Trpělivě a opakovaně vše vysvětluje. Hovoří srozumitelně, nahlas, odpovídajícím způsobem, používá výrazy, kterým uživatel může rozumět. Je-li to možné, vyúčtování či jiné písemnosti předloží napsané velkým písmem, podá lupu (u zrakového postižení) apod.

Situace

Rozpor mezi přáním uživatele a opatrovníka.

Řešení

Smlouvu o poskytování služby podepisuje za uživatele zbaveného způsobilosti k právním úkonům opatrovník, který předloží pracovníkovi pověřenému sepsáním smlouvy k **okopírování** soudní rozsudek. Pracovník do smlouvy poznamená číslo jednacích tohoto rozsudku.

Střet zájmu by mohl vzniknout v situaci, kdyby se pracovník ocitl v situaci, že by musel řešit rozpor mezi přáním opatrovníka a uživatele.

V takovém případě se snaží společně s nimi hledat takové řešení, které bude nejlépe vyhovovat oběma.

Pracovníci jsou si však vědomi toho, že opatrovník může za uživatele, který je zbaven způsobilosti k právním úkonům, jednat a rozhodovat pouze v právních úkonech, k jejichž způsobilosti je uživatel omezen nebo zbaven.

Nejedná-li se o právní úkon, pracovník respektuje přání uživatele.

Situace:

Uživatel si z nabídky úkonů vybírá pouze takové, které není schopen vykonat sám bez pomoci asistenta. Centrum má např. nenaplněnou kapacitu, dočasně nevyužitého osobního asistenta z důvodu hospitalizace uživatele apod., případně potřebuje provádět více úkonů.

Řešení:

Centrum poskytuje pouze takové úkony, které uživatel potřebuje z důvodů, že je není schopen vykonávat sám. (To vychází z poznatků při šetření nebo jednání se zájemcem o službu před uzavřením smlouvy nebo může být ověřeno kdykoliv v průběhu trvání služby).

Pracovníci si jsou vědomi, že poskytováním úkonů, které uživatel vyžaduje a přitom je nepotřebuje, je uživatel utvrzován v nesoběstačnosti, a tím by byl poškozován. Proto je nenabízí, ani neposkytují.

Situace:

Pracovník je v časovém stresu. Pracovník má zdravotní potíže, které brání jeho plnému výkonu, i když není v pracovní neschopnosti. **Pracovník má osobní, citové či vztahové problémy, pro které není schopen být k uživateli tolerantní, chápající a laskavý.**

Řešení:

Pracovník tuto skutečnost nahlásí svému nadřízenému, který učiní taková **organizační a personální opatření**, aby pracovník v přímém styku s uživatelem mohl být **dočasně nahrazen kolegou** nebo měl takový časový prostor pro vykonání úkonů, které jsou dohodnuty ve smlouvě tak, aby mohly být provedeny v požadované kvalitě a v dojednaném rozsahu. V případě potřeby zajistí tomuto pracovníkovi supervizi či jinou odbornou pomoc.

Situace:

Uživatel vyžaduje od pracovníka osobní vztah bez profesionálních hranic.

Řešení:

Pracovník odmítne takové požadavky. Situaci nahlásí svému nadřízenému, který učiní potřebné personální a organizační kroky v rámci možností organizace vedoucí k převedení pracovníka od takového uživatele.

Situace:

Uživatel se neobejde bez využívání sociální služby, nedosáhne však na příspěvek na péči, ani nemá dostatečný příjem pro úhradu služby.

Řešení:

Pověřený pracovník udělá všechna možná opatření, která vedou k možnosti získání příspěvků a všech podpor, a tím ke zlepšení jeho finanční a sociální situace.

Pokud uživatel není schopen si tyto záležitosti zajistit sám nebo s pomocí pracovníka, jedná pracovník organizace se souhlasem uživatele s příslušnými institucemi, úřady, lékaři apod. v zájmu uživatele. Po svolení uživatelem kontaktuje jeho rodinu a hledá všechny dostupné možnosti, které by vedly ke zlepšení situace uživatele.

Situace:

Příbuzní uživatele žádají rozšíření služby (provedení úkonů), které omezují práva samotného uživatele (odvézt do nemocnice, uklidit proti jeho vůli apod.).

Řešení:

Pracovníci vykonávají **pouze takové činnosti, které jsou uvedeny ve smlouvě**, a které požaduje uživatel. Výjimkou jsou osoby zbavené způsobilosti k právním úkonům a nezletilí. Pracovníci respektují přání a volbu uživatele, nedělají nic proti jeho vůli.

Další výjimkou jsou situace, kdyby mělo dojít k ohrožení zdraví nebo života uživatele. Takovou situaci pracovník neprodleně nahlásí svému nadřízenému, který bez prodlení učiní příslušná opatření.

Situace:

Uživatel si stěžuje na pracovníka a má obavy z následků.

Řešení:

Uživatelé i pracovníci jsou si vědomi práva na uplatnění stížnosti, kterou chápou jako prostředek vedoucí ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Vědí o právu uživatele zůstat v anonymitě.

Pracovníci jsou srozuměni s tím, že případné negativní dopady z jejich strany vůči uživatelům, kteří podali stížnost, budou přísně sankcionovány jako porušení pracovní kázně.

Situace:

Pracovník si je vědom povinnosti zachování mlčenlivosti. Má však podezření na **trestný čin**.

Řešení:

V případě, že uživatel sděluje pracovníkovi takové skutečnosti, z nichž vyplývá podezření na trestný čin (podle § 368 Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník – tj. neoznámení trestného činu) pracovník nejprve upozorní uživatele, aby mu tyto skutečnosti nesděloval, protože má v těchto případech **oznamovací povinnost**.

Pokud i přesto uživatel pracovníkovi tyto skutečnosti sdělí, má pracovník ze zákona oznamovací povinnost, tj. povinnost nahlásit skutečnost svému nadřízenému a po dohodě s ředitelem Centra příslušným orgánům státní správy (státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu).

Situace: Uživatel trvá na doprovodu pracovníka během sjednané doby poskytování služby a chce použít své vlastní vozidlo.

Řešení: Po předchozí dohodě s poskytovatelem může pracovník během své sjednané pracovní doby doprovázet uživatele.

Náklady cestovného hradí uživatel. Doprava bude realizována veřejnými dopravními prostředky (vlak, autobus), taxislužbou, nebo vozidlem uživatele.

Podmínkou užití vlastního vozidla uživatele je havarijní pojištění.

Střety zájmů mezi pracovníkem a uživatelem musí být ze strany vedoucích pracovníků řešeny s ohledem na práva a zájmy uživatele a ochranu a bezpečí pracovníků.

Pracovníci jsou ze strany nadřízených vedeni k tomu, aby uměli situaci střetu zájmů rozpoznat, pojmenovat, ošetřit, podívat se na situaci také z hlediska uživatele.

Jsou si vědomi toho, že střet zájmů je možné poznat také podle zvýšených emocí (nervozita, nedůtklivost, pocit nepohody), a to jak ze strany pracovníka, tak ze strany uživatele.

Pracovníci přistupují k uživatelům tak, že je vedou k zodpovědnosti za jejich rozhodnutí a ponechávají jim rozhodující podíl na řešení jejich problémů nebo situace. Respektují jejich právo na přiměřené riziko jejich rozhodování a na jejich případné chybné rozhodnutí.

Prevence a postup při vážném pochybení pracovníka v souvislosti s chybným řešením situace, ve které došlo (nebo by mohlo dojít) ke střetu zájmu mezi pracovníkem a uživatelem je shodný jako u standardu 2 a, kde je podrobně rozepsán.

S těmito pravidly jsou uživatelé seznámeni během uzavírání smlouvy, kdy jsou uživateli předány **Vnitřní pravidla pro uživatele - osobní asistence**. Pracovníci se podílejí na jeho tvorbě, případně aktualizaci, jsou s nimi seznamováni při interních školeních v rámci jednotlivých pracovišť.

Pravidla pro přijímání darů (standard 2c)

DAR:

- finanční dar, který slouží organizaci, (pro činnost organizace)
- věcný dar, který slouží organizaci, (pro činnost organizace)
- dar od uživatele služby – POZORNOST

Dar je vždy projevem svobodné vůle dárce. Dárce může zůstat na základě svého přání anonymní.

Za dar nejsou považovány finanční dotace.

Při přijímání darů platí pro všechny pracovníky obecná zásada: **Dar nepřijímat pro sebe.**

Za správné převzetí, vyhotovení smluv a využití daru na konkrétní účely zodpovídá vedoucí obdarovaného Centra. Kontrolu využívání daru provádí ředitel organizace.

1. FINANČNÍ A VĚCNÝ DAR PRO ČINNOST ORGANIZACE

Dary podléhají dani ve smyslu příslušných předpisů. Centrum je účetní jednotka a daňová přiznání se provádějí podle příslušných předpisů pro vedení účetnictví.

Pokud jsou dary přijaty, musí být s dárce sepsána **Darovací** (sponzorská) **smlouva**. Dary jsou vedeny jako sponzorský dar v účetnictví. Smlouvu sepisuje vedoucí daného Centra.

V případě, kdy organizace obdrží na účet **příspěvek – finanční dar** například od obce a obec nepožaduje darovací smlouvu, není smlouva vyhotovena. Finanční dar je evidován v peněžním deníku a v účetnictví příslušného Centra. Dokladem k tomuto příspěvku je žádost o tento příspěvek a výpis z bankovního účtu.

Centrum, po dohodě s dárce, vhodnou formou zveřejňuje sponzora a jeho sponzorský dar (např. ve výroční zprávě, v informačních dokumentech, ve sdělovacích prostředcích na webových stránkách organizace apod.).

Finanční prostředky i věcné dary jsou použity v souladu s darovacími smlouvami. O způsobu a účelu naložení s dary je sponzor náležitě informován. Tato informace je zveřejněna po dohodě s dárce ve výše uvedených dokumentech

Věcné dary jsou evidovány v majetku organizace a je s nimi hospodárně a efektivně nakládáno.

Věcné dary, které byly darovány pro určitou akci, například karnevaly (tombola), sportovní hry (ceny), různé soutěže, na které nebyla vyhotovena darovací smlouva, jsou vedeny v **Knize drobných darů**, kde je uvedena přibližná cena a účel, pro jaký byly darovány.

2. DROBNÝ DAR – POZORNOST OD UŽIVATELE SLUŽBY

Za drobný dar, POZORNOST pracovníkům od uživatele je považována věc v přibližné hodnotě do 100,- Kč (káva, čokoláda, květina, bonboniéra, zákusek, obrázek apod.). Tyto drobné pozornosti jsou **VŽDY** zapsány do **Knihy drobných darů** a uživateli je vysvětleno, že není třeba děkovat formou jakéhokoliv daru, že je to jeho práce, za kterou je placen. To také pracovník uvede do osobní složky daného uživatele. K darování pozorností by nemělo docházet pravidelně nebo často.

Uvedenou pozornost nelze odmítnout v případě, pokud by vzniklo nebezpečí, že by uživatele služby odmítnutí pozornosti mrzelo nebo se ho dotklo, a mělo to nepříznivý vliv na další průběh poskytované služby, zejména v oblasti komunikace.

Dar přijatý od uživatele nesmí mít vliv na průběh, nebo kvalitu poskytování služby.

Vedoucí Centra provádí kontrolu působení pracovníků zaměřenou na oblast přijímání darů. V případě, že zjistí nedostatky (např. tendenci drobné dary vymáhat, podmiňovat vykonávání určitých činností (úkonů) pouze na základě daru, neuvádět dary do Knihy darů apod.), učiní neprodleně příslušná opatření podle míry pochybení. Prevence, analýza situace a případné sankce jsou obdobné, jako u standardu **2a** vnitřních pravidel.

4) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby

Každý uživatel má možnost stěžovat si osobně, případně zprostředkovaně na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Uživatel je při zavádění sociální služby srozumitelně **informován o možnosti podat stížnost**, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížností. Zvláštní pozornost je věnována uživatelům, kteří mají komunikační problémy, omezení rozumových schopností nebo smyslové omezení.

Způsob podání stížnosti:

- a) **písemně** – stížnost přijímá kterýkoliv pracovník Centra nebo je možné ji podat anonymně, prostřednictvím schránky na stížnosti.
- b) **elektronicky** – pracovník stížnost vytiskne
- c) **telefonicky** – pracovník učiní záznam
- d) **ústně** – pracovník učiní záznam

Stížnost nemusí být podávána na žádném formuláři, ani nemusí mít předepsané náležitosti. Formulace a způsob podání stížnosti je na vůli a rozhodnutí každého stěžovatele.

V případě podání stížností je možno obrátit se na kterékoli pracoviště Centra.

Stížnosti přijímá kterýkoli pracovník, který poskytuje nebo zprostředkovává službu, a to v písemné formě. Při ústní stížnosti učiní pracovník o stížnosti písemný záznam ve spolupráci s uživatelem. Pokud tuto možnost uživatel odmítne, informuje pracovník o stížnosti neprodleně vedoucího Centra a společně stížnost zaevidují do **Knihy stížností na kvalitu poskytovaných služeb**. **O každé stížnosti je informován ředitel Centra telefonicky v co nejkratší době.**

Stěžovatel má v případě potřeby právo na tlumočnicka. Pracovník Centra je nápomocen při jeho

zprostředkování a dbá na to, aby tlumočnick nebyl zaujatý.

Pracovník bezprostředně, konkrétně, v míře svých kompetencí, reaguje na každou nespokojenost se službou, kterou uživatel vyjádří. Drobné připomínky (např. jednorázové nahrazení klíčového pracovníka u uživatele, krátkodobé technické omezení služby – opravy budov, výpadek elektrického proudu, atd.), které jsou ze strany pracovníků operativně napraveny, nebo vysvětleny ke spokojenosti uživatele, nejsou považovány za stížnost. Pokud uživatel vyjádří nespokojenost i po adekvátní reakci pracovníka, považuje se uživatelova nespokojenost za stížnost.

Před vstupem do jednotlivých Center případně i **před kanceláři jednotlivých Center** je umístěna veřejně přístupná schránka, označená: „**Zde podávat stížnosti**“ nebo „**Schránka určená k podávání stížností**“, která umožní podávání stížností a dále nástěnka pro vyvěšení zápisu o řešení případné anonymní stížnosti.

Pracoviště Pardubice a Chrudim: schránka je umístěna přímo v prostorách Centra.

Pracoviště Ústí nad Orlicí: schránka je umístěna před kanceláři Centra.

Schránky na podávání a vyřizování stížností jsou na všech pracovištích vybírány jedenkrát týdně a to za přítomnosti dvou pracovníků Centra nebo jednoho pracovníka a jednoho uživatele – o tomto výběru je učiněn písemný záznam (Kniha vybírání schránky na podávání a vyřizování stížností) s podpisy zúčastněných.

Pracovníci jsou povinni zachovat v případě žádosti stěžovatele mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

K podání a vyřízení stížnosti je uživatel oprávněn zmocnit třetí osobu jako svého zástupce. O výsledku vyřízení žádosti je zástupce uživatele, který byl zmocněn k zastupování, srozumitelně informován s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů.

Informování o možnosti a postupu jak podat stížnost

S pravidly na podávání a vyřizování stížností je seznámen každý uživatel před zahájením poskytování služby. Uživateli je při této příležitosti předán informační materiál **Vnitřní pravidla uživatelům osobní asistence**, kde jsou také ve zkrácené verzi uvedena pravidla na podávání a vyřizování stížností. Tento materiál je také k dispozici na nástěnce na jednotlivých Centrech a také na webových stránkách Centra.

Klíčový pracovník v rámci rozhovoru při pravidelném hodnocení individuálního plánu **opakovaně informuje** uživatele o pravidlech na podávání a vyřizování stížností.

Každý uživatel má také možnost seznámit se s **Vnitřními pravidly pro uživatele osobní asistence**, která jsou pro uživatele k dispozici na nástěnkách na jednotlivých Centrech a také na webových stránkách organizace. Jedná se o vnitřní pravidla ve zkrácené verzi, kde jsou pravidla na podávání a vyřizování stížností také uvedena.

Uživatelé mají také možnost seznámit se s **Vnitřními pravidly osobní asistence v plném znění**, která jsou k dispozici k nahlédnutí na každém pracovišti Centra.

Vyřizování stížností

Pracovník pověřený vyřízením stížností je vedoucí Centra. V době jeho nepřítomnosti jeho zástupce. Stížnost vyřídí **bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů**. O prodloužení 30ti denní lhůty u stížnosti, která vyžaduje ke svému vyřízení delší lhůtu, bude stěžovatel písemně srozumitelně informován, s uvedením důvodu prodloužení lhůty. O řešení **anonymní stížnosti je na 10 pracovních dnů vyvěšen zápis u schránky na podávání stížností** nebo na informační nástěnce, která je dostupná uživatelům i veřejnosti. Vyvěšený zápis o řešení anonymní stížnosti je opatřen daty, kdy byl vyvěšen a kdy bude z nástěnky odstraněn.

Stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou. Výjimečně, po dohodě se stěžovatelem, je možné od písemného vyřízení stížnosti upustit – v takovém případě si pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti nechá od uživatele podepsat, že na písemném vyřízení stížnosti netrvá a že mu postačí ústní sdělení o výsledku šetření stížnosti. V případě, že uživatel podpis odmítá, nebo není možný (např. telefonická stížnost), podepíše se do **Knihy stížností na kvalitu poskytovaných služeb** k tomuto zápisu dva pracovníci. Podle okolností, s ohledem na situaci, sociální a zdravotní stav stěžovatele, ho může pověřený pracovník po předběžné domluvě navštívit a písemnou odpověď doplnit ústním objasněním. Obsahem vyřízení stížnosti je konstatování, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. Pokud byla stížnost shledána jen částečně oprávněnou, je přesně uvedeno, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv. V případě, že byla stížnost shledána za oprávněnou, pracovník ji vyřídí. Součástí vyřízení jsou adekvátní nápravná opatření, nebo jiné návrhy na řešení situace nebo postupu či chování osoby, na které byla podána stížnost a případná omluva.

Pokud má stížnost vliv na individuální plán uživatele nebo smlouvu, pracovník zodpovědný za vedení dokumentace změnu zaznamená do příslušné dokumentace.

Evidence stížností

Veškeré stížnosti jsou evidovány v **Knize stížností na kvalitu poskytovaných služeb**, která je umístěna v každém Centru.

Stížnosti jsou evidovány písemně. Agendu stížností pravidelně kontroluje vedoucí Centra. **Získané poznatky ze stížností jsou 1x ročně vyhodnoceny** v Analýze stížností. Jsou využity ke zvyšování kvality práce a zdokonalování poskytované sociální služby.

Pokud má stížnost vliv na individuální plán uživatele nebo smlouvu, pracovník změnu zaznamená do příslušné dokumentace.

Vedoucí Center odpovídají za to, aby uživatel, který podal stížnost, nebyl vystaven ze strany pracovníků žádné újmě ve kvalitě služby. Jednání pracovníka, které by jakkoliv poškozovalo uživatele, jenž podal stížnost, by vedení Centra považovalo za hrubé porušení pracovní kázně.

Za evidenci a vyřizování stížností zodpovídá vedoucí Centra. V případě jeho nepřítomnosti jeho zástupce.

Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již po třetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat.

Možnosti odvolání proti vyřízení stížnosti

V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení stížností má uživatel právo podat odvolání k řediteli Centra. Pokud nesouhlasí ani s jeho vyřízením může se obrátit na následující osoby a instituce v tomto pořadí:

- **Správní rada Centra – NRZP ČR**, předseda Mgr. Radka Svatošová
Erno Košťála 1013, 530 12 Pardubice
- **Inspekce poskytování sociálních služeb**, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčném právu 1, 120 00 Praha 2
- **Krajský úřad Pardubického kraje**, Registr poskytovatelů sociálních služeb
Komenského náměstí 120, 532 11 Pardubice
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,
e-mail: info@helcom.cz / poradna@helcom.cz
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno,
e-mail: podatelna@ochrance.cz, telefonická informační linka veřejného ochránce práv:
(+420) 542 542 888

14. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	
Nouzová situace	Havarijní situace
= stav, kdy dochází k dočasnému omezení služby v důsledku nepředvídatelné situace.	= stav, kdy v důsledku náhlé poruchy nemůže být služba poskytována standardním způsobem.

V případě, že nastane mimořádná událost (havarijní nebo nouzová), je každý zaměstnanec povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.

Dokumentace o průběhu a řešení situací

Každá událost je písemně **zaznamenána do Knihy evidence havarijních situací**, který obsahuje:

- den, kdy k situaci došlo
- místo, kde k situaci došlo
- popis situace
- způsob řešení
- podpis pracovníka, který situaci řešil
- podpis odpovědného pracovníka

Knihy je vedena na každém pracovišti. Odpovědná osoba za vedení a kontrolu této dokumentace je vedoucí daného Centra, který následně učiní potřebná opatření vyplývající z dané situace.

O události je vždy nutné informovat vedoucí Centra, který situaci řeší ve spolupráci s pracovníky ve službě.

Seznamování se situacemi

a) Uživatelé služby

Každý zájemce o službu (později uživatel služby) je s pravidly pro řešení **vybraných** nouzových a havarijních situací seznamován ústně před zahájením poskytování služby. Uživateli je při této příležitosti předán informační materiál **Vnitřní pravidla pro uživatele Osobní asistence**, kde jsou také ve zkrácené verzi uvedena pravidla pro řešení vybraných nouzových a havarijních situací. Tento materiál je také k dispozici na nástěnce na jednotlivých Centrech a také na webových stránkách Centra.

Klíčový pracovník v rámci rozhovoru při pravidelném hodnocení individuálního plánu opakovaně informuje uživatele o pravidlech pro řešení nouzových a havarijních situací.

Každý uživatel má také možnost seznámit se s Vnitřními pravidly pro uživatele osobní asistence, která jsou pro uživatele k dispozici na nástěnkách na jednotlivých Centrech a také na webových stránkách organizace. Jedná se o vnitřní pravidla ve zkrácené verzi, kde jsou pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací také uvedena.

Uživatelé mají také možnost seznámit se s Vnitřními pravidly osobní asistence v plném znění, která jsou k dispozici k nahlédnutí na každém pracovišti Centra.

b) Pracovníci Centra

Každý pracovník je vedoucím Centra zaškolen při nástupu do zaměstnání. O školení je proveden záznam, který je uložen v osobní složce pracovníka.

Jsou pravidelně 1x ročně školeni v oblasti BOZP a PO.

Situace jsou řešeny na poradách pracovního týmu. Pokud nastala situace, která není zapracována ve vnitřních pravidlech, pověřený pracovník ji zapracuje.

Situace, které mohou nastat

Obecná pravidla – postup

V případě, že pracovník v souvislosti s výkonem své práce dojde ke zjištění, že uživatel je v ohrožení života nebo jeví známky vážné poruchy zdraví, nebo akutního zhoršení zdravotního stavu, bezodkladně poskytne podle povahy vzniklého ohrožení první pomoc, popř. jinou dostupnou odpovídající pomoc, nikdy však způsobem, kterým by ohrozil život nebo zdraví své či třetích osob. Pracovník vždy informuje rychlou zdravotní pomoc na tel. 155, nebo integrovaný záchranný systém na tel. 112.

Pracovník rychlou zdravotní pomoc a další složky integrovaného záchranného systému informuje o zdravotním stavu uživatele a okolnostech, které jsou pracovníkovi známy, popř. tyto informace

zprostředkuje od zákonného zástupce, rodinného příslušníka, osoby blízké, vedoucího služby nebo pověřeného pracovníka.

Okamžitě po poskytnutí první pomoci (nebo jiné pomoci uživateli) a zajištění odborné pomoci rychlé zdravotní pomoci, pracovník informuje vedoucího příslušného Centra.

2. Možné vzniklé situace v případě nemožnosti dostat se do bytu uživatele:

Jestliže uživatel se domluví s asistentem, že asistent bude vstupovat do bytu (domu) uživatele za pomoci svěřených klíčů (Dohoda o předání klíčů), asistent si odemkne vstupní dveře a po vzájemné předchozí domluvě s uživatelem před vstupem do obývacích prostor uživatele zatuká na dveře a vyčká pokynu uživatele ke vstupu. Po vstoupení se s uživatelem přivítá.

Jestliže uživatel komunikuje (verbálně nebo neverbálně), avšak neotevírá a zároveň žádá o pomoc jakýmkoliv způsobem, nebo z okolností vyplývá, že pomoc potřebuje, popř. nabízenou pomoc neodmítá, pracovník postupuje dle obecných pravidel v bodě č. 1. s tím, že v první řadě a podle okolností, se pokusí nenásilně nebo jiným vhodným přiměřeným způsobem, zpřístupnit byt uživatele a poskytnout první pomoc, jinak vyčká na příjezd složek záchranného systému.

Jestliže uživatel vůbec nekomunikuje, ani jinak neodpovídá, a to ani po opakovaném dostatečném upozornění (zvonění, klepání, bouchání, telefonování uživateli atp.), pracovník nejprve podle možností prostřednictvím zákonného zástupce, rodinného příslušníka, osoby blízké, sousedů v domě, atd. zjistí, zda uživatel není mimo byt. Pokud se pracovníkovi nepodaří výše uvedenými osobami uživatele bezodkladně spojit, informuje o této skutečnosti složky záchranného systému a podá jim informace o zdravotním stavu uživatele. Poté kontaktuje svého nadřízeného pracovníka.

Jestliže uživatel neotvírá, avšak je zřejmé, že se v bytě nachází (např. pohybuje se po bytě, nebo je slyšet televize, rádio), pracovník se pokusí do bytu uživatele nenásilně vniknout pomocí svěřených klíčů. Nemá-li pracovník klíče k dispozici, kontaktuje opatrovníka, pěstouna, rodinného příslušníka, osoby blízké uživatele, poté se případně dotáže u sousedů v domě, zda klíče nemají a s nimi byt otevře. Vždy se rovněž dotáže na okolnosti uživatele tj., kdy ho naposledy viděli vycházet atp. Pokud se pracovníkovi nepodaří k uživateli dostat výše uvedeným způsobem, ani se nepodaří jiným vhodným přiměřeným způsobem zpřístupnit byt uživatele, postupuje pracovník podle pravidel dle bodu č. 1.

3. Pokyny pro postup pracovníků Centra v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, nejde-li o případy uvedené v čl. 1. a 2.:

Každé zhoršení zdravotního stavu zaznamenat do dokumentace uživatele a oznámit rodině případně ošetřujícímu lékaři.

Je-li uživatel agresivní nebo jeví-li jiné známky duševní poruchy (např. sebevražedné stavy), pak pracovník postupuje tak, aby uživatel neohrozil život nebo zdraví v první řadě pracovníka Centra, třetích osob nebo sebe sama. Podle míry agresivity uživatele přivolat rychlou zdravotní pomoc (popř. další složky záchranného systému) nebo v případě nepatrné agresivity alespoň konzultovat s rodinou uživatele, ošetřujícím lékařem, nadřízeným pracovníkem.

4. Postup v případě zjištění úmrtí uživatele:

Při úmrtí uživatele pracovník okamžitě přivolá rychlou záchrannou pomoc k stanovení úmrtí

a k ohledání zemřelého. Poté bezodkladně kontaktuje zákonného zástupce, rodinného příslušníka nebo osoby blízké uživatele a svého nadřízeného.

5. Havárie v domácnosti uživatele - voda, plyn, elektřina, požár:

Při havarijních situacích v domácnosti uživatele je povinen pracovník, pokud toho je schopen, učinit **kroky k zamezení dalšího pokračování havárie**, případně přivolat havarijní službu, rovněž se obrátí na sousedy nebo technickou službu přímo v domě. V první řadě je povinen **dbát bezpečnosti** své a bezpečnosti uživatele. Po učinění nezbytných kroků oznámit událost podle míry nebezpečí složkám záchranného systému, vždy však rodině uživatele.

- Prasklé vodovodní potrubí - zastavení hlavního přívodu vody
- Přetékající umyvadlo nebo vana - zastavit vodu
- Unikající plyn - zastavit hlavní přívod plynu, otevřít okna, dle stavu uživatele další řešení (zdravotní obtíže dispečink RZP č. 155), volat havarijní službu plynáren č. 1239.
- Uživatel má puštěný plyn, hořák nebo ohří - vypnout plyn, otevřít okna, vypnout hlavní přívod plynu, popř. podle zjevné intenzity zamoření zavolat složky integrovaného záchranného systému, dále zamezit opakování stavu hlášením rodině uživatele a nadřízenému pracovníkovi. **NEPOUŽÍVAT OTEVŘENÝ OHĚŇ !!** (zapařovač, zápalky, rozsvícení světel atd.).
- Požár – volat 150
- O mimořádné situaci učinit zápis a vložit jej do dokumentace uživatele.

6. Ztráta klíčů od uživatele:

Při ztrátě klíčů od bytu uživatele zaviněné pracovníkem Centra, nutno nahlásit tuto skutečnost uživateli, jeho rodině a svému nadřízenému pracovníkovi.

Neprodleně zabezpečit výměnu zámku **na náklady Centra**. Při ztrátě klíče od společného vchodu do domu řešit tuto situaci po dohodě s uživatelem. O ztrátě a způsobu řešení vzniklé situace učinit zápis a vložit jej do dokumentace uživatele.

7. Jestliže se pracovník nemůže dostavit k uživateli z různých příčin jako např.:

Pracovník se z důvodu náhlé nemoci, úrazu nebo náhlé příhody ve své rodině, dopravní zácpy, živelné katastrofy, apod., nemůže dostavit k uživateli, ohlásí to ihned uživateli (zákonnému zástupci), pracovníkovi, který po domluvě s uživatelem (zákonným zástupcem) zajistí náhradní řešení.

8. Aktuální nedostatek pracovníků vzhledem k mimořádným požadavkům na službu, nemocnost pracovníků apod.:

Pracovník učiní veškerá možná opatření tak, aby mohly být nasmlouvané služby realizovány. Využije výpomoc pracovníků z jiných Center, administrativní pracovníky, sociální pracovníky, povolá externí pracovníky, se kterými má již Centrum uzavřeny pracovní smlouvy (DPP, DPČ), případně učiní další personální opatření – dle možností přijmutí dalšího pracovníka apod.

9. Agresivní třetí osoba (rodinný příslušník, soused), puštěný pes, atd.:

Pracovník se nevystavuje vlastnímu ohrožení třetí osobou. V případě ohrožení sebe nebo uživatele přivolá Policii (**tel. 158**).

V případě **obtěžování puštěným psem** upozorní pracovník uživatele (zákonného zástupce) na to, aby si psa zabezpečil. Pokud uživatel (zákonný zástupce) opakovaně nebude psa zabezpečovat, pracovník zajistí napsání a předání výtky, ve které bude uživatel (zákonný zástupce) upozorněn na možnost odstoupení od smlouvy. Pokud ani poté uživatel (zákonný zástupce) neučiní nápravu, je to důvod k ukončení smlouvy ze strany Centra.

V případě **nebezpečí, že puštěný pes pracovníka pokouše**, se pracovník pokusí zkontaktovat uživatele (zákonného zástupce) telefonem (pokud je pes volně před domem) a požádá o to, aby psa uvázal. Pokud tak neučiní, pracovník nahlásí nadřízenému pracovníkovi situaci a upozorní nadřízeného a uživatele (zákonného zástupce), že za daných okolností nemůže službu poskytnout. Pracovník nevstupuje do zahrady nebo domu v případě hrozby napadení nezajištěným psem.

V případě **bezprostředního ohrožení pracovníka nebo uživatelů na pracovištích Centra**, je možné použít pepřový sprej, po jehož použití je ale vždy nutné přivolat Policii (**tel. 158**). Pepřový sprej je k dispozici na všech pracovištích Centra, všichni kmenoví pracovníci jsou seznámeni s tím, kde je umístěn a jak ho v případě ohrožení použít. Pepřový sprej je veden v **Knize úrazů** (probíhají pravidelné kontroly doby spotřeby 1 x za dva měsíce).

10. Vyloupení bytu a jiné poškození uživatele a jeho majetku další osobou:

V případě, že dojde k **vyloupení bytu uživatele, poškození uživatele nebo jeho majetku** další osobou a pracovník je podezřelý, že by mohl mít na tyto okolnosti vliv, upozorní pracovník na tuto skutečnost neprodleně Policii (tel. 158), pokud to již neučinil uživatel (zákonný zástupce) nebo jiný rodinný příslušník a svého nadřízeného.

O průběhu jednání a vyšetřování vzniklé situace budou učiněny zápisy v dokumentaci uživatele.

11. Úraz uživatele služby:

V zařízení organizace - pracovník poskytne **první pomoc**. Poté provede zápis do **Knihy evidence havarijních situací**. Zápis bude obsahovat jméno uživatele, druh úrazu, způsob ošetření a podpis pracovníka Centra. O této záležitosti uvědomí vedoucího služby nebo pověřeného pracovníka a ředitele Centra. **V případě závažného úrazu volá neprodleně lékařskou službu první pomoci (RZP č. 155)**. Po poskytnutí první pomoci provede rovněž zápis o vzniklé situaci a jejím řešení do **Knihy evidence havarijních situací**.

Každé pracoviště je vybavené lékárníčkou, jejíž obsah je pravidelně kontrolován každé dva měsíce. O provedené kontrole je proveden zápis. Zjištěné závady jsou neprodleně odstraněny. Za stav a doplňování **lékárníčky** zodpovídá pověřený pracovník. Na pracovišti Centra je k dispozici deka a polštářek.

Mimo zařízení organizace, ale na akci organizované Centrem - postup pomoci je obdobný. Vždy je nutné, aby pracovník na těchto akcích měl u sebe mobil nebo byl schopen jiným způsobem rychle přivolat pomoc.

12. Napadení pracovníka uživatelem:

Pracovník má právo a povinnost chránit v první řadě sebe, pak teprve majetek uživatele a zaměstnavatele. Přivolá pomoc z nejbližšího okolí - spolupracovníky, sousedy, v situaci ohrožující zdraví či život telefonicky přivolá Policii ČR (**tel. 158**).

Preventivní opatření: Služby nejsou poskytovány uživatelům, kteří se v důsledku **nekompenzovaných psychických poruch projevují agresivně**, ohrožují život a zdraví své nebo jiných osob a kteří momentální projevy své poruchy nemají pod kontrolou.

Služby také nejsou poskytovány uživatelům, kteří jsou pod **vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek**, jsou agresivní nebo ohrožují život a zdraví své nebo jiných osob. Pracovník má právo takovému uživateli odmítnout poskytování služby. **Tato skutečnost je uvedena ve veřejném závazku této služby.**

13. Při napadení pracovníka uživatelem v průběhu návštěvy:

Pracovník si nechá volnou únikovou cestu. Nenechá se zatlačit do prostor, ze kterých není možno dosáhnout dveří. Přivolá pomoc.

14. Nepřípustné chování uživatele po požití alkoholu, omamných látek:

Služby **nejsou poskytovány uživatelům**, kteří jsou pod **vlivem alkoholu** nebo jiných **návykových látek**, jsou **agresivní nebo ohrožují život a zdraví své nebo jiných osob**. Pracovník má právo takovému uživateli odmítnout poskytnout službu. Tato skutečnost je uvedena ve veřejném závazku této služby.

15. Osobní problémy pracovníka:

Platí zásada, že osobní problémy pracovníka nesmí zasahovat do pracovního života. Pracovník by si měl za pomoci intervize nebo supervize buď sám uvědomit svůj problém nebo přijmout upozornění svých kolegů či nadřízeného, že něco není v pořádku.

Preventivní opatření: V takovém případě je pracovník dostatečně poučen, na co musí při výkonu své funkce dbát: být soustředěn na problém uživatele, nikoliv na problém svůj. Je třeba, aby si pracovník vyžádal **supervizi**, oddělil osobní problémy od pracovních, řešil problém s kolegou, případně vyhledal odbornou pomoc.

16. Omezování služby z ekonomických důvodů:

V takovém případě je vedení organizace povinno uživatele i pracovníky dostatečně informovat (co nejdříve) a společně hledat potřebná či náhradní řešení podle aktuální situace.

17. Vyloupení pracoviště:

Pracovník ihned po zjištění krádeže oznámí tuto skutečnost svému nadřízenému a zavolá na příslušné oddělení Policie ČR (**č. 158**). Před jejím příchodem s ničím ve vykradených prostorách nemanipuluje a ničeho se nedotýká.

Podle situace a možností opatří seznam vybavení a zařízení vykradených prostor, který předá policii. V dalším by měl postupovat v její součinnosti a podle pokynů svého nadřízeného.

Preventivní opatření: Organizace má všechny své pracovní prostory dostatečně chráněny v souladu s bezpečnostními opatřeními vyplývajícími z uzavřené pojistné smlouvy. Má k dispozici evidenci majetku nacházejícího se v prostorách organizace.

18. Kolaps uživatele:

Při jednání nebo poskytování služby není uživateli dobře – pracovník jej osloví s dotazem, jak se cítí, co pro něj může udělat.

Pokud je uživatel schopen komunikovat, postupuje pracovník podle jeho pokynů, upadá-li do bezvědomí, volá rychlou záchrannou službu a postupuje dle jejích pokynů (**č. 155**). Po odjezdu rychlé záchranné služby uvědomí pracovník svého nadřízeného a v součinnosti s ním rodinu uživatele nebo další blízké osoby, na které má k dispozici kontakt. Vyhotoví stručný zápis o události.

Preventivní opatření: Každé pracoviště je vybavené lékárníčkou, jejíž obsah je kontrolován. Na pracovišti Centra je k dispozici deka a polštářek.

19. Uživatel nechce odejít z pracoviště:

Pracovník zná techniky neverbálního i verbálního ukončování jednání, umí otevřeně říci, že rozhovor končí. Umí vhodně použít obraty „už pro vás nemůžu nic udělat, téma máme vyčerpané, tuto schůzku končíme“. Pokud ani přesto uživatel nechce z pracoviště odejít, pracovník volá **městskou policii – 156**.

Všechny vzniklé nouzové a havarijní situace je povinen zaznamenat každý pracovník, kterému se udála a který ji řešil do Knihy evidence havarijních situací, která je vedena na každém pracovišti. Odpovědná osoba za vedení a kontrolu této dokumentace je vedoucí Centra, který následně učiní potřebná opatření vyplývající z dané situace.

S pravidly pro řešení nouzových a havarijních situací je seznámen každý uživatel ústně před zahájením poskytování služby. Při podpisu smlouvy také každý uživatel obdrží **Vnitřní pravidla pro uživatele - osobní asistence**.

Pracovník v rámci rozhovoru při pravidelném hodnocení individuálního plánu **opakovaně informuje** uživatele o pravidlech pro řešení nouzových a havarijních situací.

Každý uživatel má také možnost seznámit se s **Vnitřními pravidly pro uživatele - osobní asistence**, na nástěnkách na jednotlivých Centrech a také na webových stránkách organizace. Jedná se o vnitřní pravidla ve zkrácené verzi, kde jsou pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací také uvedena.

Uživatelé mají také možnost seznámit se s **Vnitřními pravidly osobní asistence v plném znění**, která jsou k dispozici k nahlédnutí na každém pracovišti Centra.