

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK OSOBNÍ ASISTENCE

I. Úvodní ustanovení

1. Účel

Veřejný závazek vytyčuje poslání, cíle, principy poskytování osobní asistence (dále OA) a okruh osob poskytované sociální služby. Osobní asistence je poskytována dle § 39 zákona 108/2006 sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Poslání, cíle a zásady naší OA jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele a v informačních letácích.

2. Rozsah platnosti a odpovědnosti

Tento pokyn je platný pro všechny pracovníky služby OA Oblastní charity Nové Hradky u Skutče (dále OCH).

Odpovědnosti:

Vedoucí OA zodpovídá za aktualizaci standardu a je povinen seznámit pracovníky OA s obsahem standardu a dbát na jeho dodržování.

Pracovníci OA respektují předložený standard, pracují podle jeho ustanovení.

II. Hlavní ustanovení

1. Poslání

Posláním osobní asistence je zajištění podpory a pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením v nepříznivé sociální situaci, aby mohli žít co nejdéle ve svém přirozeném domácím prostředí při zachování přirozených sociálních vazeb.

2. Cíle

- umožnit člověku žít důstojný a kvalitní život doma, nebo v rodině s podporou či pomocí pracovníků OA v oblastech osobní hygieny, péči o vlastní osobu, či domácnost dle aktuální potřeby našich uživatelů
- být místně a časově dostupná služba
- poskytovat profesionální a kvalitní službu
- pomoc uživateli s naší pomocí, podporou řešit svoji nepříznivou soc. situaci včetně možností využívat veřejné dostupné služby

Osobní asistence je terénní služba poskytovaná dospělým osobám a dětem, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje

Firma je zapsána v rejstříku právnických osob Ministerstva kultury České republiky č. ev.: 8/1-04-712/1996

pomoc jiné osoby. Službu lze poskytovat celodenně v přirozeném prostředí uživatele (domácnost uživatele, předškolní a školní zařízení, místa volnočasových aktivit...).

3. Okruh osob

Služba OA je určena osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc druhé osoby.

Věková struktura – osoby od 3 let věku.

Službu osobní asistence lze poskytovat i osobám:

- trvale upoutaným na lůžko, které potřebují celodenní péči nebo péči zdravotnického personálu, a to za předpokladu vzájemné spolupráce s rodinnými příslušníky nebo dalšími osobami a na základě individuálně dohodnutých pravidel.

Důvody pro neposkytnutí služby:

- organizace neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na okruh osob - nabídneme zájemci kontakt na poskytovatele odpovídající služby v nejbližším okolí a poskytneme mu také základní sociální poradenství;
- je naplněná časová kapacita terénů - v případě, že by se uvolnilo místo, kontaktujeme zájemce, do té doby je zařazen mezi čekatele;
- neposkytujeme službu osobám, které potřebují nepřetržitou lékařskou péči, ohrožují svůj život či zdraví nebo zdraví a život pracovníků vlivem závislosti na návykových látkách, agresivního chování či duševního onemocnění, které není ve stabilizovaném stavu. A dále osobám, které jsou nositeli akutní infekční nemoci.
- pokud osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytování téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování služeb.

4. Zásady poskytování služby osobní asistence

Spolupráce – uživatel je rovnocenným partnerem – aktivním působením je podporována jeho samostatnost, nezávislost a soběstačnost. Snažíme se o „nepřepečování“ uživatelů, vedeme je k aktivitě a udržení soběstačnosti.

- spolupracujeme s rodinou uživatele, jeho blízkými, s dalšími institucemi a službami, aby byla podpora či pomoc komplexnější, uživatel s tím však musí souhlasit

Komunikace - dobré nastavení služby – ověřujeme si, že to co pro uživatele děláme, je opravdu to, co je potřeba. Podporujeme jejich samostatné rozhodování a schopnosti porozumět důsledkům rozhodnutí. I maličkost, kterou si zvolí sami, tvoří jejich život.

- informovanost uživatele, jeho rodiny a okolí o službě, případně dalších službách, poskytování základního sociálního poradenství

Firma je zapsána v rejstříku právnických osob Ministerstva kultury České republiky č. ev.: 8/1-04-712/1996

Profesionální přístup – dodržování nastavených pravidel a postupů, dodržování lidských práv a základních svobod, poskytování služeb v náležitě kvalitě. Naši práci vnímáme nejen jako zaměstnání, ale také jako poslání – smyslem není zabezpečit pouze základní lidské potřeby, ale poskytnout potřebnou podporu a atmosféru, která uživatele povzbudí a potěší.

Důstojnost – pomoc uživateli vést život v souladu s jeho přáními a potřebami, včetně respektování jejich lidských práv. Respektujeme právo na přiměřené riziko uživatelů. Ke každému přistupujeme s úctou bez ohledu na jeho původ, barvu pleti, množství majetku či náboženského přesvědčení.

Důvěra – vytvoření pocitu důvěry ze strany uživatele, jsme diskrétní.

Empatie – schopnost vcítit se do pocitů a situace uživatele, přijmout jeho názory, rozhodnutí, prostředí, kde bydlí apod. Respektujeme jedinečnost každého uživatele. Nikoho nesoudíme, nehodnotíme, nasloucháme s trpělivostí.

5. Poskytované služby

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně
- pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
- fakultativní služby

6. Kapacita služby

Vzhledem k materiálnímu a personálnímu zajištění máme stanovenou kapacitu 20 uživatelů.

7. Dostupnost služby

Službu poskytujeme v okruhu 30-ti km od Chotovic v rámci Pardubického kraje. Služba je poskytována v domácím nebo společenském prostředí uživatele. Dle potřeby uživatele např. u lékaře, na úřadě, v obchodě, ve škole, školce, ...

Služba osobní asistence je poskytována denně v čase od **7:00 – 18:00 hod.** V ojedinělých případech (pokud to dovoluje personální kapacita) je možné individuálně poskytnout službu i mimo tento čas, např. v noci.

8. Popis realizace poskytování sociální služby – osobní asistence

OSOBNÍ ASISTENCE §39

IDENTIFIKÁTOR 5171150

FORMA POSKYTOVÁNÍ – TERÉNNÍ

Poskytovatel

Oblastní charita Nové Hradky u Skutče

Chotovice 31

IČ: 601 02 411

<http://novehrady.charita.cz/>

Tel.: 734 729 155 – Bc. Josef Šmolík – vedoucí služby

Tel.: 737 213 902 – Mgr. Jana Boháčová – vedoucí sociální pracovnice

Místo poskytování sociální služby

- službu poskytujeme v okruhu 30-ti km od Chotovic v rámci Pardubického kraje. Služba je poskytována v domácím nebo společenském prostředí uživatele. Dle potřeby uživatele např. u lékaře, na úřadě, v obchodě, ve škole, školce, ...

Provozní doba služby

- Služba osobní asistence je poskytována denně v čase od **7:00 – 18:00 hod.** V ojedinělých případech (pokud to dovoluje personální kapacita) je možné individuálně poskytnout službu i mimo tento čas, např. v noci.

Okruh osob

- Služba OA je určena osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc druhé osoby.
- **Věková struktura okruhu osob** od 3 let věku.

Kapacita služby

- Vzhledem k materiálnímu a personálnímu zajištění máme stanovenou kapacitu 20 uživatelů.

Seznámení zájemce (zákonného zástupce) se službou:

Informace, které poskytujeme zájemci o službu:

- Informace o organizaci a nabídce poskytovaných služeb
- Upřesníme region, ve kterém služby poskytujeme
- Sdělíme výši úhrady za poskytování služby
- Seznámíme zájemce s posláním, cíli a zásadami naší OA
- Možnost změny nastavení rozsahu poskytování služby osobní asistence, které souvisí se změnou zdravotního stavu nebo schopností uživatele
- Možnost využití příspěvku na péči, popřípadě sdělíme informaci, kde o tuto dávku požádat

Firma je zapsána v rejstříku právnických osob Ministerstva kultury České republiky č. ev.: 8/1-04-712/1996

- Možnost seznámit se s obsahem smlouvy a jejími přílohami
- Možnost ukončení služby ze strany uživatele bez udání důvodů
- Možnost seznámit se i s ostatními službami prostřednictvím webových stránek
- Nabídneme zájemci informační letáky

Informace, které zjišťujeme:

- Jaké jsou možnosti, schopnosti zájemce, jaké je zázemí pro poskytování služeb, jaké jsou jeho potřeby a přání
- V průběhu hovoru si ověřujeme, zda zájemce patří do okruhu osob a zda se ocitl v nepříznivé sociální situaci
- Informujeme zájemce o způsobu zpracování a ochraně osobních údajů (dle Směrnice o zpracování a ochraně osobních údajů, viz Záznam o prvokontaktu)

Zájemce je odmítnut pouze v případě kdy:

- organizace neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na okruh osob - nabídneme zájemci kontakt na poskytovatele odpovídající služby v nejbližším okolí a poskytneme mu také základní sociální poradenství;
- je naplněná časová kapacita terénu - v případě, že by se uvolnilo místo, kontaktujeme zájemce, do té doby je zařazen mezi čekatele;
- neposkytujeme službu osobám, které potřebují nepřetržitou lékařskou péči, ohrožují svůj život či zdraví nebo zdraví a život pracovníků vlivem závislosti na návykových látkách, agresivního chování či duševního onemocnění, které není ve stabilizovaném stavu. A dále osobám, které jsou nositeli akutní infekční nemoci.
- pokud osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytování této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování služeb.

Zájemci nabídneme další možnosti služeb jiných organizací, popř. předáme kontakty na kompetentní pracovníky jiných organizací.

Průběh poskytování služby osobní asistence

Službu poskytujeme na základě uzavření písemné smlouvy, tomu předchází proces jednání se zájemcem. Toto jednání vede buď vedoucí služby, nebo sociální pracovníce. Při tomto jednání zjišťujeme požadavky, přání, potřeby a schopnosti zájemce, dochází k oboustranné informovanosti o možnostech organizace tak, aby se mohl zájemce adekvátně rozhodnout pro vstup do služby a abychom vhodnost služby pro případného uživatele zvážili (především, zda spadá do okruhu osob), zjišťujeme nepříznivou sociální situaci u zájemce o službu. Zájemce (jeho zákonný zástupce) je také seznámen se svými právy a povinnostmi. Zájemce informujeme o způsobu zpracování a ochraně osobních údajů uživatelů služeb dle Směrnice o zpracování a ochraně osobních údajů.

K sepsání smlouvy dochází vždy v přirozeném prostředí uživatele (domácnost, školské zařízení, zdravotnické zařízení), a to na základě vyhodnocení sociálního šetření. Služba je

Firma je zapsána v rejstříku právnických osob Ministerstva kultury České republiky č. ev.: 8/1-04-712/1996

poskytována v přirozeném prostředí uživatele při činnostech, které uživatel nezvládne sám a potřebuje pomoc druhé osoby. Služba je vždy poskytována v souladu s požadavky a potřebami uživatele a možnostmi organizace. Uživatel (zákonný zástupce) je při sepsání smlouvy seznámen s jejím obsahem, dále je seznámen s vnitřními pravidly, s úhradovnictvím, jsou mu vysvětleny nouzové a havarijní situace. Informujeme uživatele o způsobu zpracování a ochraně osobních údajů dle Směrnice o zpracování a ochraně osobních údajů a Informace o ochraně osobních údajů uživatelů služeb Oblastní charity Nové Hradky u Skutče. Dále je seznámen s pravidly pro podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování služby osobní asistence.

Službu zajišťují pracovníci, kteří ke každému uživateli uplatňují individuální přístup. Při uzavření smlouvy je vypracován individuální plán, ve kterém je uveden osobní cíl uživatele a dojednané dílčí cíle spolupráce, který se pracovníci ve spolupráci s uživatelem snaží naplnit. Pracovníci se snaží o napomáhání a udržitelnost soběstačnosti a samostatnosti uživatele a rozvoj nebo udržitelnost jeho fyzické a duševní aktivity.

Základní činnosti služby OA

Rozsah činností se odvíjí od individuálních potřeb uživatele a u osobní asistence je dán vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

Kromě zákonných služeb nabízíme i fakultativní služby:

- doprava uživatele osobním vozem provozovaným poskytovatelem

Důvody ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele:

- uživatel (jeho zákonný zástupce) hrubě poruší závazky, které mu vyplývají z podmínek poskytovatele pro poskytování služby, které jsou uvedeny ve vnitřních pravidlech a v ustanovení smlouvy
- pokud uživatel přestane spadat do okruhu osob
- v případě, že služba nebyla uživatelem za posledních 9 měsíců využita
- jestliže uživatel (zákoný zástupce) po písemném upozornění opět hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z podmínek poskytovatele pro poskytování služby uvedených ve vnitřních pravidlech a smlouvě, se kterými byl prokazatelně seznámen
- smlouvy se považuje zejména opakované nezaplacení úhrady služeb

Firma je zapsána v rejstříku právnických osob Ministerstva kultury České republiky č. ev.: 8/1-04-712/1996

- uplynutím lhůty při sjednání na dobu určitou
- rozhodnutím soudu o ukončení OA
- ukončení smlouvy OA také v případě, pokud uživatel zemře, či dojde k ukončení činnosti organizace, případně zrušením registrace poskytovatele

Důvody pro ukončení poskytování služby ze strany uživatele

- uživatel nebo jeho zákonný zástupce může smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu.

Materiální a technické zabezpečení služby

Terénní forma služby se uskutečňuje v prostředí určeném uživatelem (u něho v domácnosti, v institucích a organizacích při pomoci s uplatňováním práv a obstarávání osobních záležitostí, ve zdravotnických zařízeních). Při poskytování úkonů služby osobní asistence jsou pracovníky používány ochranné pomůcky (rukavice, v období chřipkových epidemií roušky). Pracovníci jsou pravidelně proškoleni v bezpečnosti a ochraně zdraví při práci.

Sídlem služby osobní asistence Oblastní charity Nové Hradky u Skutče, Chotovice 31, 570 01 Litomyšl, je zařízení, které se nachází v centru obce Chotovice, v domě sv. Josefa čp. 31. Budova je dvoupodlažní, jsou zde umístěny ještě další služby. Zázemí pro uživatele ostatních služeb i pracovníky je v domě sv. Josefa, vše je bezbariérové. V prostorách máme pro uživatele i pracovníky kuchyňku, toalety a sprchový kout. V prvním patře se nachází kancelář pro vedoucí služby a sociálního pracovníka. V kanceláři máme uzamykatelné skříně pro osobní složky uživatelů. Ve společenské místnosti probíhají školení, porady a supervize týmu.

Zázemí pro pracovníky, kteří poskytují služby v Hlinsku a okolí je v domě sv. Anežky, na adrese Erbenova 730, Hlinsko v Čechách. Budova je nově zrekonstruovaná, má dvě podlaží, jsou zde umístěny ještě další služby. Zázemí pro pracovníky OA se nachází ve druhém podlaží vpravo. Nachází se zde předsíňka, toaleta, kuchyňka. V místnosti je pracovna sociálního pracovníka a zázemí pro pracovníky v sociálních službách na zadávání úkonů poskytnutých uživatelům osobní asistence a dále prostor pro porady, supervize týmu. Je zde také uzamykatelná skříňka se složkami uživatelů z hlínecké oblasti.

Druhé zázemí pro pracovníky, kteří poskytují služby v Hlinsku a okolí je v budově DPS v Hlinsku na adrese Adámkova třída 677. Majitelem objektu je město Hlinsko, od kterého má organizace pronajaté prostory, ve kterých je kancelář pro pracovníky OA, sociální pracovníci, která také slouží jako prostor pro setkávání při poradách týmu a školeních. Pracovníci OA mají dále k dispozici kuchyňku, sprchový kout a toaletu. Je zde také technická místnost, kde jsou uzamčeny úklidové a prací prostředky a ochranné pomůcky.

Pracovníci OA mohou k uživatelům jezdit služebními vozidly (viz rozpis služeb). Služební vozidla jsou pravidelně servisována a je kladen důraz na dobrý technický stav všech služebních vozidel, ta jsou pravidelně podrobována kontrole na STK. Všichni pracovníci OA, kteří používají služební vozidla, jsou v souladu s příslušnými právními předpisy pravidelně proškoleni.