

## INFORMACE O SLUŽBĚ

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Charita Bystřice pod Hostýnem</b>
<b>Druh služby</b>	<b>Osobní asistence</b>
<b>Identifikátor</b>	<b>2255905</b>
<b>Forma služby</b>	<b>terénní</b>
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	<b>Osobní asistenční služba, 6. května 1071, 768 61 Bystřice pod Hostýnem</b>

### *Poslání*

Osobní asistenční služba je terénní službou Charity Bystřice pod Hostýnem. Jejím posláním je poskytovat seniorům a dospělým lidem s tělesným nebo zrakovým postižením takovou míru individuální podpory, která jim v rámci jejich možností a schopností umožní setrvat ve svém přirozeném prostředí a žít podle svých potřeb a zvyklostí.

### *Cílová skupina*

Cílovou skupinou jsou osoby se sníženou soběstačností:

- senioři
- dospělí lidé se zrakovým postižením
- dospělí lidé s tělesným postižením

Službu poskytujeme na území ORP Bystřice pod Hostýnem, v Holešově a přilehlých částech, v Přílepech, Martinicích, Třebeticích, Jankovicích a Prusinovicích

### *Zásady poskytování sociální služby*

1. **Respektování lidské důstojnosti** - klienti jsou podporováni při rozvoji či zachování jejich schopností či odpovědnosti, mohou si svobodně zvolit služby, které budou využívat v čase, který jim vyhovuje a není v rozporu s provozními možnostmi služby.
2. **Princip individuality** – průběh služby je přizpůsoben možnostem, schopnostem a dovednostem klienta.
3. **Ochrana práv klientů** – každý klient má právo dosáhnout všeho, co odpovídá jeho schopnostem, dovednostem a možnostem a co potřebuje ke svému rozvoji a naplnění (vzdělání, bezpečí, zdravotní péče, prostředky nutné k životu atd.)
4. **Princip partnerství** - klient se podílí na plánování a průběhu služby, je veden k samostatnosti a zodpovědnosti za své jednání. Je vnímán jako partner nikoli pacient.
5. **Kvalita služby** - služby jsou poskytovány na odborné úrovni, profesionálními pracovníky, kteří se průběžně vzdělávají a usilují o zvyšování kvality služby a to nejen v rámci samotného provedení jednotlivých úkonů, ale s důrazem na lidskost, vnímavost vůči potřebám druhým. Při práci usilujeme o naplnění fyzických, duševních, sociálních i duchovních potřeb našich klientů.
6. **Princip rovnosti** - klienti jsou přijímáni a je k nim přistupováno bez ohledu na jejich věk, rasu, náboženské vyznání, sex.orientaci
7. Služba je poskytována v souladu s křesťanským pojetím etických hodnot, zakotvených v Písmu svatém a v dokumentech sociálního učení katolické církve

## Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

### Základní pojmy

**Zájemce o službu** – ten, kdo projeví zájem o informace ohledně poskytovaných sociálních služeb

**Žadatel o službu** – má zájem o osobní asistenční službu, jeho představy a požadavky jsou ve shodě s nabídkou služby

**Klient, uživatel** – žadatel o službu, který se rozhodne využívat osobní asistenční službu a podepíše Smlouvu o poskytování sociální služby Osobní asistence.

**Zástupce zájemce, žadatele/klienta** – opatrovník, podpůrce, zplnomocněnec

**OAS** – osobní asistenční služba

### Pravidla pro postup při jednání se zájemcem, resp. žadatelem o službu

#### 1. Jednání se zájemcem o službu

Všichni pracovníci OAS jsou povinni poskytnout zájemci o službu či jeho zástupci při prvním telefonickém, mailovém kontaktu podstatné informace o OAS v rozsahu stejném jako na webových stránkách, letáku služby:

- Název a typ služby
- Pro koho jsou služby určeny (cílová skupina)
- Místo poskytování služby
- Čas kdy je možno OAS kontaktovat/navštívit
- Poskytované činnosti

Veškeré informace pracovníci sdělují srozumitelným způsobem a zpětným dotazem se ujistí, že zájemce všemu porozuměl. Cílem je ověření zájmu o naši službu, získání kontaktu na žadatele, domluva osobní schůzky v domácnosti žadatele. Informace jsou předány vedoucímu služby.

#### 2. Jednání s žadatelem o službu

Jednání vede sociální pracovník. **Cílem je zmapování situace žadatele, stanovení osobního cíle žadatele a cíle spolupráce, seznámení s podmínkami, Vnitřními pravidly pro průběh osobní asistenční služby.**

V průběhu šetření se zajímáme požadavky, očekávání žadatele o službu, informujeme ho o podmínkách zajištění služby (opatření pomůcek, úpravy bytu...), dále zjišťujeme osobní cíle, který musí být ve shodě s nabídkou služby, dovednosti, schopnosti a možnosti žadatele o službu. Žadatele informujeme o možnostech financování sociálních služeb (PnP) a o ostatních nenárokových soc. dávkách.

Žadatel je informován o potřebě uzavření smlouvy se službou před samotným poskytováním služby, o tom, že služba probíhá plánovaně. Jsou mu vysvětleny jeho práva a povinnosti při využívání služby, je informován o možnosti stěžovat si na kvalitu poskytování služby.

V případě, že je stanoven zástupce žadatele, osobního jednání se vždy účastní i samotný žadatel.

Výstupem z jednání je šetření, které je vedeno v textové podobě), zápis do elektronicky vedeného formuláře s názvem *Karta klienta*, příprava smlouvy.

Pokud je aktuálně naplněná kapacita služby, postupuje sociální pracovník podle pravidel pro odmítnutí žadatele o službu. V OAS vzhledem k charakteru služby (uzavírání smlouvy, úhrada za službu) není možná anonymní evidence.

Tato fáze procesu jednání se žadatelem nemusí probíhat v rámci jedné návštěvy, může být rozdělena do několika schůzek.

V průběhu procesu jednání s žadatelem o službu je žadatel informován o vedení dokumentace o jeho osobě ze strany služby, o jejím obsahu, délce uchovávání a o možnosti do této dokumentace nahlížet.

Osobní údaje v dokumentaci evidujeme v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, adresa, kontaktní údaje, evidujeme také některé citlivé údaje týkající se zdravotního stavu, finanční situace klienta (v rozsahu informací nezbytných pro kvalitní poskytování služby, zajištění potřeb klienta). Evidované smlouvy jsou číslovány dle pořadí v roce, ve kterém byly uzavřeny (např. 1/2019, 2/2019 atd.).

Veškerá dokumentace klienta je uložena v uzamykatelné skříni, do které mají přístup pouze pracovníci OAS, dále také v PC, který je zabezpečen přístupovým heslem, stejně jako webová aplikace, ve které evidujeme údaje klienta, odvedenou práci, smlouvy, vyúčtování. Za zadávání údajů do aplikace Webcarol a vedení dokumentace odpovídá sociální pracovník služby, který žadatele provází v procesu jednání o uzavření smlouvy.

V rámci procesu uzavírání smlouvy je žadatel o službu se smlouvou detailně seznámen, jsou mu vysvětlena a v písemné formě předána Vnitřní pravidla pro průběh Osobní asistenční služby. Žadatel je informován o plánovaném poskytování služby. Podpisem smlouvy klient stvrzuje svůj souhlas s jejím obsahem, poté smlouvu podepíše sociální pracovník, který žadatele procesem uzavírání smlouvy provází. Smlouva je vyhotovena ve dvou (resp. tří) exemplářích s platností originálu, kdy jedna zůstává osobní asistenční službě a druhou dostane klient (třetí opatrovník).

V případě změny formy úhrady za služby, změny osobních údajů, doby platnosti smlouvy dochází k uzavření Dodatku ke smlouvě o poskytování sociální služby Osobní Asistence. Dodatky mohou být uzavírány opakovaně.

## Popis služby

### *Naplnění základních činností ze zákona*

Podle § 39 zákona o soc. službách se zajišťují základní činnosti v rozsahu těchto úkonů:

#### **1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

- **pomoc a podpora při podání jídla a pití** (úkon zahrnuje krmení klienta, podání pití brčkem nebo po lžičkách, přidržení lžice, hrnečku či sklenice, apod. Zahrnuje také pomoc/podporu při užití léků)
  
- **pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek** - úkon zahrnuje pomoc při výběru oblečení, pomoc při oblékání a vysvlékání: přidržení oděvu, zapínání či rozepínání knoflíků, zipů a háčků, navléknutí ponožek či punčoch, pomoc při obouvání a vyzouvání obuvi, pomoc při nasazování korzetu, upínání protéz, ortéz, apod.)
  
- **pomoc při prostorové orientaci** (úkon zahrnuje doprovod klienta po bytě, domě nebo v neznámém prostoru přímou formou – klient se asistenta drží, nebo nepřímou formou, kdy asistent klienta navádí pokyny, upozorňuje na možné překážky, otevírá a zavírá dveře apod.)  
U osob se zhoršenou pamětí (Alzheimerova choroba, demence apod.) úkon zahrnuje pomoc při orientaci v čase, v místě, v obvyklém prostředí a situacích.

- **pomoc při přesunu na vozík nebo lůžko**

- a) **u částečně imobilního klienta** (úkon zahrnuje poskytnutí opory při vstávání, pomoc při přistavení vozíku, přidržení vozíku při přisedání)
- b) **u zcela imobilního klienta** (tento úkon je poskytován pouze v případě, kdy má klient domácnost vybavenou zvedacím zařízením, popř. poskytne-li asistentovi pomoc při přesunu klienta další osoba, kterou si klient sám zajistí. Lůžko klienta musí být dostatečně vysoké nebo polohovací, vybavené hrazdou a přístupné ze tří stran)

## **2. Pomoc při osobní hygieně**

- **pomoc při úkonech osobní hygieny** – sprchování/koupelel

- a) **u částečně imobilního klienta** (tento úkon se poskytuje v případě, kdy je klient za pomoci asistenta, popř. další osoby, kterou si klient sám zajistí, schopen se přemístit do koupelny. Je nutné, aby byla koupelna vybavena potřebnými pomůckami – madla, protiskluzová podložka, sedátko do vany, apod., pro zajištění bezpečnosti klienta)
- b) **u zcela imobilního klienta** (tento úkon se poskytuje jen v případě, kdy je koupelna vybavena zvedacím zařízením) Pokud klient nebude mít v koupelně zajištěné potřebné pomůcky k provedení úkonu, hygiena bude provedena pouze na lůžku.

- **pomoc při použití WC** (úkon zahrnuje pomoc při stažení kalhot a spodního prádla, odstranění inkontinenční pomůcky – vložky, pleny, pomoc při usazení na WC nebo WC židli, utření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, nasazení inkontinenční pomůcky, oblečení spodního prádla a kalhot)

- a) **u částečně imobilního klienta** (tento úkon se poskytuje v případě, kdy je klienta schopen za pomoci asistenta, popř. další osoby, kterou si klient sám zajistí, se přesunout na WC či WC židli)
- b) **u zcela imobilního klienta** (tento úkon se poskytuje pouze v případě, kdy je WC vybaveno zvedákem. Pokud tomu tak není, použije se podložní mísa nebo bažant) Při použití WC židle, podložní mísy či močové láhve úkon zahrnuje také vynesení (vylití), umytí a desinfekci nádoby.

## **3. Pomoc při zajištění stravy**

- **pomoc při přípravě jídla a pití** (úkon zahrnuje přípravu snídaně, svačiny, večeře, vaření jednoduchých jídel, ohřívání, krájení, mletí, servírování jídla na talíř, vaření kávy, čaje, příprava nápojů, apod.)

## **4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

- Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí (úklid oken, velké sezónní úklidy po malování; údržba domácnosti a osobních věcí – např. pomoc při praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele, drobné opravy prádla – přišíití knoflíku nebo háčku, apod.)

- Zajištění nákupu a běžné pochůzky (provádíme společně s klientem; v případě, že asistent nakupuje sám, zajišťuje jen běžný nákup do váhy cca 5 kg)

## **5. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

- Pomoc a podpora v rodině v péči o dítě (tato pomoc je poskytována klientovi se zdravotním postižením, který se stará o dítě)
- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (úkon zahrnuje asistenci při návštěvě rodiny nebo přátel, pomoc při telefonování, pomoc při psaní dopisů, ..)
- Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností (úkon zahrnuje nácvik chůze, nácvik jemné motoriky, luštění křížovek, procvičování paměti, předčítání, jednoduché cviky, společné rozhovory, nácvik ovládnutí mobilního telefonu, apod.)

## **6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- 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 (asistent doprovází klienta tam, kde by mu to samotnému činilo potíže nebo by to nebylo vůbec možné)

## **7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (úkon zahrnuje pomoc při sepisování žádosti, podnětů, odvolání, jednání na úřadech, u lékaře, apod.)
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí (úkon zahrnuje objednání nebo vyzvednutí receptu či poukazu na zdravotní pomůcky u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně, zaplacení inkasa, složenek na poště, ...)

Pracovník osobní asistence pomáhá vykonávat jen ty činnosti, které klient sám nezvládne, podporuje jeho samostatnost a aktivitu.

### *Pravidla poskytování služby*

Osobní asistenční služba je poskytována v souladu se zákonem o sociální službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Podstatou osobní asistence je skutečnost, že v nasmlouvaném čase si klient určuje konkrétní činnosti, které sám nezvládá a se kterými mu asistentka pomáhá. Přeprava ke klientovi a od klienta, příprava asistentky na službu (převzetí informací, studium dokumentace, převzetí klíčů) se započítává do nasmlouvaného času a označuje se jako Čas nezbytný k zajištění činností.

Služba je poskytována v pracovní dny i o víkendech a státních svátcích ve sjednaném čase. Na rozsahu poskytované služby (dny, hodiny a poskytované činnosti) klient dohodne s poskytovatelem při sepisování smlouvy, rozsah je možné měnit dle potřeb klienta a provozních možností služby.

Službu mohou využívat osoby, které splňují podmínky cílové skupiny poté, co je s nimi uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby Osobní asistence. S jejím obsahem a náležitostmi jsou žadatelé o službu seznámeni v průběhu procesu jednání se zájemcem/žadatelem. V této době jsou jim rovněž vysvětlena pravidla poskytování služby, jsou jim předána v písemné podobě. Neplnění pravidel služby ze strany klienta může vést k ukončení jejího poskytování. Plnění pravidel ze strany poskytovatele může klient či jiná osoba nárokovat podáním stížnosti (viz níže). Pro klienty i pracovníky jsou Vnitřní pravidla služby závazná.

## *Metody práce*

Individuální práce s klientem – vychází z plánu, který stanovuje služba spolu s klientem, je přizpůsoben jeho potřebám, schopnostem, možnostem a dovednostem.

Rozhovor – nejpoužívanější metoda práce s klientem. Vede k získání informací nezbytných pro poskytování služby, ke zkvalitnění života klienta.

Pozorování – metoda využívaná u klientů se sníženou schopností komunikace a také jako doplňková metoda k rozhovoru.

Práce s rodinou

## *Pravidla pro vyřizování stížností*

Každý klient osobní asistenční služby či jiná osoba má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby.

### **Ústní stížnost**

- přímo vedoucí osobní asistenční služby
- kterémukoliv zaměstnanci
- telefonem

### **Písemná stížnost**

- dopisem (s uvedením adresy odesílatele)
- zápisem přímo do formuláře (dostupný na [www.bystriceph.charita.cz](http://www.bystriceph.charita.cz), v kanceláři služby)
- e-mailem ([info@bystriceph.charita.cz](mailto:info@bystriceph.charita.cz))

### **Anonymní stížnost**

- vložením do schránky důvěry u sídla Osobní asistenční služby  
(schránka důvěry je kontrolována 1x týdně)

Osoba, která stížnost podala a zanechala kontaktní údaje, je o způsobu vyřízení stížnosti vždy písemně informována do 30 dnů od podání stížnosti.

V případě anonymní stížnosti je způsob řešení zveřejněn na webu organizace a také u vstupu do budovy Charity BpH, 6. května 1071, Bystřice pod Hostýnem, u schránky důvěry.

**Připomínky** jsou zapisovány do Evidence stížností a připomínek a slouží jako podnět pro případné zlepšení práce, jsou řešeny na společných poradách.

## *Pravidla pro ukončení služby*

Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Uživateli, a to pouze z těchto důvodů:

- Klient porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Vnitřních pravidel pro poskytování osobní asistenční služby. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby,

- Klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby,
- zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených v Pravidlech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi Klientovi. V případě výpovědi ze strany Poskytovatele může Klient požádat o opětovné poskytování služby po uplynutí doby 3 měsíců.

Smlouva může být ukončena v případě, že Klient nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 3 měsíce, nereaguje na výzvy ze strany Poskytovatele, nepodal vysvětlení.

### **Úhrady za služby**

Výše úhrady nabízených činností je stanovena v souladu s § 75 a 77 zákona č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů a § 5 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 a je vymezena v Ceníku úhrad za úkony osobní asistenční služby (dále jen Ceník). Klient je s Ceníkem, platným ke dni uzavření Smlouvy, seznámen a obdrží ho v písemné podobě.

Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět v Ceníku změny, s nimiž bude klient seznámen alespoň 30 kalendářních dnů před nabytím účinnosti takové změny s tím, že aktualizované znění Ceníku mu bude poskytnuto.

Klient má možnost mít u sebe Denní záznam, do kterého asistentky zapisují čas, náplň služby a čas nezbytný k zajištění činností (viz výše). Druhý, totožný záznam je uložen v kanceláři Osobní asistenční služby.

Podepsáním záznamu na konci měsíce klient souhlasí s jeho obsahem. Cena za odebrané služby je vyúčtována na začátku následujícího měsíce, a do 10. kalendářního dne měsíce předložena klientovi.

### ***Další doplňující informace***

--

### **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

Fakultativní služby neposkytujeme
-----------------------------------

### **Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)**

Služba je poskytována v přirozeném prostředí klientů. Přirozeným prostředím se rozumí místo, ve kterém člověk žije, ve kterém je zvyklý se pohybovat (úřady, lékaři, nákupy, veřejná místa...).

Zahrnuje i pobytová sociální a zdravotnická zařízení v místě působnosti služby.

Pracovníci služby mají k dispozici 1 osobní automobil.

Služba využívá nájemní prostory města Bystřice pod Hostýnem:

- kancelář a denní místnost pro vedoucí, sociální pracovnice a osobní asistentky,

Kancelář a zázemí pracovníků služby je vybaveno běžným kancelářským nábytkem, uzamykatelnou skříní na dokumentaci, počítačem, internetem, pevnou linkou a tiskárnou.

Pracovníci služby mají k dispozici služební tablety, mobilní telefony.

Přístup do služby je částečně bezbariérový.

Objekt je elektronicky zabezpečený.

