

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Charita Bystřice pod Hostýnem
Druh služby	Osobní asistence
Identifikátor	2255905
Forma služby	Terénní služba
Název zařízení a místo poskytování	Osobní asistenční služba 6. května 1071 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Poslání

Posláním Osobní asistenční služby 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 dle svých potřeb a zvyklostí.

Cílem služby je, aby klienti byli dle svých možností schopni zůstat v domácím, přirozeném prostředí a mít zajištěny potřeby v oblasti hygieny, sebeobsluhy, pohybu, manipulace s předměty, stravování, zajištění chodu domácnosti, komunikace, orientace, dodržování léčebného režimu.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby se sníženou soběstačností:

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

Popis služby

Dle § 39 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., a § 5 vyhlášky č. 505/2006 Sb., zákona o soc. službách se zajišťují základní činnosti v rozsahu těchto úkonů:

a) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- pomoc při oblékání a svlékání včetně použití speciálních pomůcek
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

b) Pomoc při osobní hygieně:

- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při použití WC

c) Pomoc při zajištění stravy:

- pomoc při přípravě jídla a pití

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
- nákupy a běžné pochůzky

e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- pomoc a podpora rodině v péči o dítě
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

f) 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

g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Metody práce

Individuální práce s klientem

Vychází z Individuálního plánu poskytované služby, který sestavují pracovníci služby spolu s klientem. Individuální plán je přizpůsoben potřebám klienta, jeho schopnostem, možnostem a dovednostem. Pravidelně se hodnotí a aktualizuje.

Analýza dokumentace

Rozborem dokumentace se zjišťují potřebné údaje o klientovi. Srovnává se aktuální stav situace, v níž se klient nachází, se stavem původním. Zjišťuje se, k jakým změnám u klienta v průběhu poskytování služby došlo. Vyhodnocují se rizika. Z dokumentace se vychází při hodnocení služby – zda je služba potřebná, efektivní a jakým směrem se má ubírat.

Rozhovor

Verbální i neverbální komunikace, nejpoužívanější metoda práce s klientem. Vede k získávání informací nezbytných pro poskytování služby. Rozhovorem se získávají informace o potřebách, názorech, postojích, přáních a obavách klienta.

Pozorování

Metoda využívaná u klientů se sníženou schopností komunikace, u klientů, kteří nejsou zcela orientovaní, nekomunikují běžným způsobem, nebo nekomunikuje vůbec. Metoda je také využívána jako doplňková metoda k rozhovoru.

Zásady poskytování sociální služby

Respekt

Ve všech situacích se pracovníci snaží o maximální respektování člověka jako lidské bytosti, jak ve vztahu k sobě navzájem, tak ke klientům. Pracovníci respektují klientovu osobnost, přání, potřeby, zvyky, rituály, zvláštnosti a náboženské vyznání. Pracovníci s klientem vždy jednají s úctou a zachovávají jeho lidskou důstojnost.

Partnerství

Klient se podílí na plánování a průběhu služby, je veden k samostatnosti a zodpovědnosti za své jednání. Je vnímán jako partner nikoli pacient.

Rovnost

Služba dodržuje rovný přístup ke klientům bez ohledu na pohlaví, rasu, náboženské a politické vyznání, bez ohledu na majetkové a společenské poměry.

Individualita a flexibilita

Průběh služby je přizpůsoben možnostem, schopnostem a dovednostem klienta. Služba pružně reaguje na měnící se potřeby klienta.

Bezpečí

Služba musí být bezpečná pro klienta i pro pracovníka. Pracovník může odmítnout péči u klienta, pokud by to ohrožovalo bezpečí klienta nebo jeho vlastní.

Autonomie a nezávislost

Služba vede klienta k aktivnímu zapojení do procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace a využívání vlastních a veřejných zdrojů. Klient je podporován při rozvoji či zachování jeho schopností a dovedností.

Soulad s křesťanskými hodnotami

Služba je poskytována v souladu s křesťanským pojetím etických hodnot zakotvených v Písmu svatém a v Kodexu Charity Česká republika.

Pravidla poskytování služby

Poskytování Osobní asistenční služby se řídí:

- zákonem č.108/2006 Sb., O sociálních službách v platném znění,
- vyhláškou č.505/2006 Sb. v platném znění,
- vnitřními směrnicemi organizace,
- vnitřními pravidly služby v platném znění,
- standardy kvality poskytované služby v platném znění,
- Kodexem pracovníků Charity Česká republika.

Jednání se zájemcem o službu

Zájemce může službu kontaktovat osobně, telefonicky, elektronicky na e-mail nebo poštou. Všichni pracovníci mohou zájemci předat základní informace o službě. Se zájemcem jedná sociální pracovník případně vedoucí služby. Při prvním kontaktu jsou zájemci předány zejména tyto informace:

- Jaké služby Osobní asistenční služba poskytuje, včetně rozsahu, ceny a úhrady.
- Jaké je poslání, cíle, zásady služby a pro koho je určena.
- Jaké jsou podmínky pro poskytování služby.
- Jaké budou následující formální kroky pro zajištění služby (písemné vyplnění Žádosti o poskytování Osobní asistenční služby, domluvení termínu sociálního šetření, uzavření smlouvy).
- Kontaktní údaje, včetně odpovědných osob.

V případě, že se zájemce Osobní asistenční službu rozhodne využít, vyplní Žádost o poskytování Osobní asistenční služby. Lhůta pro vyjádření k žádosti je stanovena do tří pracovních dnů od data jejího přijetí. Sociální pracovník kontaktuje zájemce nebo kontaktní osobu a sjedná termín sociálního šetření v místě, kde bude osobní asistence probíhat.

Sociální šetření vede sociální pracovník. Cílem je zmapování situace zájemce. Sociální pracovník během jednání zjišťuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny, mapuje jeho nepříznivou sociální situaci, společně s ním stanoví cíl spolupráce a osobní cíle. Zjištěné informace slouží k nastavení Vstupního individuálního plánu poskytované služby. Každý klient má stanoveného tzv. klíčového pracovníka, s nímž v pravidelných intervalech vyhodnocuje a aktualizuje nastavený individuální plán.

V průběhu šetření se sociální pracovník zajímá o požadavky a očekávání zájemce, informuje ho o podmínkách zajištění služby (opatření pomůcek, úpravy bytu...).

Zájemce dále obdrží informace o potřebě uzavření smlouvy se službou před samotným poskytováním služby a 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 má zájemce zástupce nebo soudem stanoveného opatrovníka, osobního jednání se vždy účastní i samotný zájemce.

Služba může zájemce odmítnout pouze z důvodů vymezených zákonem č.108/2006 Sb. O sociálních službách. Sociální pracovník vede Evidenci žadatelů o sociální službu ve smyslu § 88 písm. g) zák. 108/2006 Sb.

Osobní asistenční služba je poskytována po uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby Osobní asistence, kterou uzavírá vedoucí služby, zástupce vedoucí služby nebo sociální pracovník. Samotnému podpisu smlouvy předchází srozumitelné vysvětlení náležitostí smlouvy zájemci. Smlouva může být zájemci poskytnuta také předem k prostudování. Zájemci jsou srozumitelným způsobem předány informace o způsobu poskytování služby, úhradách, právech a povinnostech smluvních stran. Při tomto procesu je zájemce seznámen s Vnitřními pravidly pro průběh Osobní asistenční služby a platným Ceníkem úhrad za úkony Osobní asistenční služby. V záznamu z uzavírání smlouvy klient svým podpisem stvrzuje převzetí a seznámení s obsahem těchto dokumentů.

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý klient Osobní asistenční služby či jiná osoba má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby. O právu podat stížnost je klient (už jako zájemce) informován při uzavírání smlouvy, kdy jsou mu předány aktuální Vnitřní pravidla pro průběh Osobní asistenční služby, která informace o podání stížnosti obsahují. Pravidelně je toto právo klientovi připomínáno při přehodnocování Individuálního plánu. Služba má vypracovaný postup pro přijímání a vyřizování stížností. Stížnosti jsou evidovány a vyřizovány v co nejkratší době, maximálně do 30 dnů od jejich přijetí. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat k nadřízeným orgánům.

Úhrady za služby

Úhrada za služby se řídí vyhláškou č.505/2006 zákona č.108/2006 Sb., O sociálních službách v platném znění.

Výše úhrady za služby je stanovena aktuálním Ceníkem úhrad za úkony Osobní asistenční služby.

Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět v ceníku změny, s nimiž bude klient seznámen a bude mu předán aktuální Ceník úhrad za úkony Osobní asistenční služby alespoň 30 kalendářních dnů před nabytím účinnosti takové změny.

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 klientovi, 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 důvodu 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 službu po dobu delší než 3 měsíce.

Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou obou smluvních stran.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Osobní asistenční služba sídlí v pronajaté budově Města Bystřice pod Hostýnem, 6. května 1071, kde má své zázemí pro pracovníky. Nachází se zde kanceláře, společenská místnost s administrativním zázemím pro asistentky, šatna pro asistentky, kuchyňka, úklidová místnost a sociální zařízení. Přístup do budovy je částečně bezbariérový. Před budovou je parkoviště určené pro služební automobily služby.

Služba je poskytována v přirozeném prostředí klientů. Přirozeným prostředím se rozumí domácnost, kde klient žije a okolí místa kde je klient zvyklý se pohybovat. Pracovníci služby mají povinnost respektovat stávající prostředí klientů tak, jak je určují sami klienti. Pracovníci nesmí sami v domácnostech klientů nic měnit. Mohou pouze klientům navrhnout určitá vylepšení (např. madla na WC, bezbariérový vstup apod.). Prostředí poskytování služby je možno ovlivnit jen částečně, proto asistentky při poskytování služby používají ochranné pracovní pomůcky.

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

Datum aktualizace: 11.3.2024

Zpracovala: Iva Prejzková, DiS.