

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Aktualizace k 1. 4. 2025

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

Poslání

Posláním osobní asistenční služby je poskytovat podporu a pomoc seniorům, dospělým lidem se zrakovým postižením a dospělým lidem s tělesným postižením, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Podporujeme život v přirozeném prostředí s ohledem na individuální potřeby a zvyklosti klientů.

Cíle služby

- Zajistit klientovi takovou míru individuální podpory, aby mohl i přes svou nepříznivou sociální situaci žít doma.
- Umožnit klientovi žít podle jeho zvyklostí s ohledem na jeho přání a potřeby v době, kdy potřebuje ke svému samostatnému životu v domácím prostředí pomoc druhé osoby, aby si mohl zachovat kontakt s okolím, vazby na rodinu a přátele.
- Podporovat klienta v udržení, případně rozvoji, jeho schopností a dovedností.

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 zvládnání 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.

h) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

- dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Metody práce

Individuální práce s klientem

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

Analýza dokumentace

Rozborem dokumentace se hodnotí, zda nepříznivá sociální situace stále trvá. Zjišťujeme potřebné údaje o klientovi, srovnáváme aktuální stav, v níž se klient nachází. Zjišťujeme, k jakým změnám u klienta v průběhu poskytování služby došlo, a vyhodnocujeme rizika. Z dokumentace se vychází při hodnocení a nastavení služby.

Rozhovor a aktivní naslouchání

Verbální a neverbální komunikace vede k získávání informací nezbytných pro poskytování služby. Rozhovorem a aktivním nasloucháním získáváme informace o potřebách, názorech, postojích, přáních a obavách klienta.

Pozorování

Metodu pozorování využíváme u klienta se sníženou schopností komunikace, u klienta, který není zcela orientovaný, nekomunikuje běžným způsobem, nebo nekomunikuje vůbec. Pozorování také využíváme jako doplňkovou metodu 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. V celém procesu poskytování služby je vnímán jako partner.

Rovnost

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

Individualita a flexibilita

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

Bezpečí

Dbáme na bezpečí klientů i pracovníků a vytváříme bezpečný prostor pro poskytování sociální služby.

Autonomie a nezávislost

Služba podporuje klienta v aktivním zapojení do procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace a napomáhá při rozvoji či zachování schopností a dovedností klienta s důrazem na jeho samostatné a zodpovědné rozhodování s podporou využití jeho vlastních zdrojů.

Soulad se zásadami a hodnotami zakotvenými v Kodexu Charity ČR

Služba je poskytována v souladu s pojetím zásad a hodnot zakotvených 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 směrnici organizace,
- vnitřními pravidly služby v platném znění,
- Kodexem pracovníků Charity Česká republika.

K činnosti Osobní asistenční služby jsou vypracována Vnitřní pravidla Osobní asistenční služby, která klient dostává jako přílohu Smlouvy o poskytování sociální služby.

Průběh sjednání sociální služby

Zájemce může službu kontaktovat osobně, telefonicky, elektronicky na e-mail nebo poštou. 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 kroky pro zajištění služby (písemné vyplnění Žádosti o poskytování Osobní asistenční služby, domluvení termínu sociálního šetření, vytvoření vstupního individuálního plánu, uzavření smlouvy).
- Kontaktní údaje, včetně odpovědných osob.

V případě, že se zájemce Osobní asistenční službu rozhodne využít, vyplní Žádost o poskytování Osobní asistenční služby. Sociální pracovník kontaktuje zájemce nebo kontaktní osobu a sjedná termín sociálního šetření.

Sociální šetření vede sociální pracovník, cílem je zmapování nepříznivé sociální situace a stanoví cíl spolupráce. Zjištěné informace slouží k nastavení Vstupního individuálního plánu. Každý klient má stanoveného tzv. klíčového pracovníka, s nímž v pravidelných intervalech vyhodnocuje a aktualizuje nastavený individuální plán.

Po vzájemné dohodě je uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby a průběh služby se řídí nastaveným individuálním plánem.

Při procesu sjednávání smlouvy o poskytování sociální služby je zájemce seznámen s Vnitřními pravidly Osobní asistenční služby a platným Ceníkem Osobní asistenční služby.

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.

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý klient Osobní asistenční služby či jiný stěžovatel má právo si stěžovat na poskytování sociální služby a podávat připomínky a podněty k výkonu a průběhu služby. O právu podat stížnost je klient informován při uzavírání smlouvy, kdy mu jsou předány aktuální Vnitřní pravidla Osobní asistenční služby, která informace o podání stížnosti obsahují. Klient při podpisu smlouvy obdrží také formulář pro Podání podnětu, připomínky, stížnosti, pochvaly, který může využít pro zpětnou vazbu. Pravidelně je klientovi právo podat stížnost připomínáno při přehodnocování Individuálního plánu s klíčovým pracovníkem.

Vyřizování stížností ve službě se řídí aktuální Směrnicí ředitele pro přijímání a vyřizování stížností, aktuálními Pravidly pro podávání stížností Osobní asistenční služby a Vnitřními pravidly Osobní asistenční služby.

Stížnosti jsou evidovány a vyřizovány v co nejkratší době, maximálně do 30 dnů od jejich doručení.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat na další orgány uvedené ve Vnitřních pravidlech Osobní asistenční služby.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.

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 Osobní asistenční služby. Ceník obdrží klient při sjednání smlouvy o poskytování asistenční služby a rovněž je vyvěšen na webových stránkách Charity Bystřice pod Hostýnem.

Pravidla pro ukončení služby

Smlouva o poskytování asistenční služby může být ukončena výpovědí, dohodou smluvních stran nebo zánikem.

1. Ukončení výpovědí

Klient může smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností bez udání důvodu, a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká dnem uvedeným ve výpovědi. Sociální služba může smlouvu vypovědět písemně, s výpovědní lhůtou 30 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi klientovi, a to z těchto důvodů:

1. Klient porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady do 30 dnů od data splatnosti.
2. Dále klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, příp. již službu nepotřebuje.
3. Zánikem služby, např. z důvodů finančních nebo provozních.

Sociální služba může smlouvu vypovědět s okamžitou platností, bez výpovědní lhůty, v případě fyzického napadení pracovníka.

2. Ukončení dohodou

Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

3. Zánik smlouvy

Smlouva automaticky zaniká, pokud klient službu nevyužil po dobu tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců a nedohodl se předem se sociální službou jinak. Smlouva zanikne prvním dnem v měsíci, následujícím po třech měsících, ve kterých služba využita nebyla. Smlouva dále zaniká dnem úmrtí klienta.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Osobní asistenční služba sídlí v pronajaté budově Města Bystřice pod Hostýnem, na adrese 6. května 1071, v Bystřici pod Hostýnem, kde má své zázemí pro pracovníky. Nachází se zde kanceláře, společenská místnost s administrativním zázemím pro asistentky, šatna pro asistentky, kuchyňka, úklidová místnost a hygienické zařízení. Vstup do budovy je bariérový a přístup do budovy je nutno individuálně řešit. U hlavních dveří pod schody je zvonek pro osoby, které vyžadují bezbariérový vstup.

Před budovou je parkoviště určené pro služební automobily. Služební automobily se také parkují v garážích na ulici Palackého 527, Bystřice p. H.

Osobní asistenční služba je terénní služba, tzn., že její výkon probíhá v domácnostech a přirozeném prostředí klientů. Z toho pro pracovníky služby vyplývá 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.).

Působnost Osobní asistenční služby

Osobní asistenční služba je poskytována na území ORP Bystřice pod Hostýnem.