

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Charita Valašské Klobouky
Druh služby	Osobní asistence
Forma služby	Terénní
Název zařízení a místo poskytování	Osobní asistence, Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky

Poslání

Posláním Osobní asistence je poskytovat pomoc a podporu seniorům a osobám se zdravotním postižením či chronickým onemocněním, tak, aby mohli co nejdéle zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí. Jedná se o osobní pomoc se zvládnutím každodenních dovedností a úkonů, které by si člověk dělal sám, nebýt zdravotního omezení nebo jiné znevýhodňující okolnosti. Služba je poskytována v přirozeném prostředí člověka bez omezení rozsahu, místa a času, tj. ve všem, vždy a všude dle jeho potřeb a dohody s ním.

Cílová skupina

Služba Osobní asistence poskytuje službu lidem, kteří:

- jsou v nepříznivé životní situaci,
- mají sníženou soběstačnost,
- kteří chtějí zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí, ale potřebují podporu či pomoc jiné osoby,
- bydlí na území města Valašské Klobouky nebo v rámci okruhů působnosti služby

Snížená soběstačnost znamená omezení z důvodu:

- věku
- chronického onemocnění
- zdravotního postižení, které zahrnuje:
- tělesné postižení
- mentální postižení – do stupně středně těžké
- kombinované postižení
- stav po úrazu, mozkové příhodě

Věková struktura cílové skupiny:

- mladší děti (6-10 let)
- starší děti (11-15 let)
- dorost (16-18 let)

- mladí dospělí (19-26 let)
- dospělí (27-64 let)
- mladí senioři (65-80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

Zásady poskytování sociální služby

- **Respekt** – respektujeme uživatele a jeho jedinečnost lidské osobnosti; respektujeme pohled na řešení situace a volbu uživatele při výběru poskytovaných služeb. Uživateli je při poskytování služby dán prostor vyjádřit svůj názor a zkušenosti.
- **Individuální přístup** – plánování služby vychází z individuálních potřeb, zájmů a přání uživatele; přizpůsobujeme se životnímu tempu a zvyklostem uživatele s ohledem na celkový chod a možnosti služby.
- **Podpora samostatnosti uživatele** – pomáháme uživateli v takových činnostech, které už vlastními silami nezvládá, podporujeme zachování co nejvyšší míry soběstačnosti.
- **Spolupráce** – nepříznivou životní situaci řešíme společnými silami s uživatelem, podporujeme ho v samostatném rozhodování a hledání dalších zdrojů pomoci (např. spolupráce s rodinou, navazující služba – komerční, zdravotní, sociální služba apod.).
- **Soukromí** – respektujeme soukromí uživatele, během poskytování služby v jeho přirozeném prostředí vstupují pracovníci do domácnosti pouze za přítomnosti uživatele a v době, na které se předem s uživatelem dohodli.
- **Bezpečí** – poskytovatel zajišťuje bezpečný způsob poskytování péče pravidelným vzděláváním pracovníků, řádným zaškolením každého pracovníka, vyhodnocováním kvality služby a zpracovanými pracovními postupy, čímž zajišťuje bezpečné podmínky pro provádění péče; uživatelům je při poskytování služby dán prostor vyjádřit svůj názor a zkušenosti
- **Dodržování lidských práv a svobod** – pracovníci dbají na ochranu práv uživatelů v souladu s Listinou základních práv a svobod a dalších zpracovaných dokumentů služby, zachovávají mlčenlivost a ochranu osobních údajů v souladu se závaznými dokumenty.
- **Křesťanské principy** – pracovníci svým přístupem k uživateli jsou nositeli křesťanských hodnot jako je láska k bližnímu, soucit s trpícími, laskavý a ochotný přístup. Jsou tak být viditelným znamením Boží lásky (caritas) ke světu a člověku, zejména k chudým, slabým, trpícím a jakkoliv jinak ohroženým lidem ve smyslu evangelia „...cokoli jste učinili jednomu z těch nejmenších, mně jste učinili.“ (srov. Mt 25, 40).

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání se zájemcem o službu

- potřeba prvního kontaktu většinou vychází z iniciativy zájemce (budoucího uživatele nebo rodinného příslušníka), který má možnost kontaktovat pracoviště Osobní asistence, osobně nebo e-mailem
- zájemce je odkázán na sociálního pracovníka služby, ten podává základní informace o službě (poslání, popis, úhrada služby, práva a povinnosti)
- sociální pracovník z tohoto jednání eviduje jméno a příjmení zájemce (pokud je sděleno), případně tel. kontakt
- jde buď o předání informací, nebo je domluveno další setkání

Vstup uživatele do služby

- pokud se zájemce rozhodne službu využít, následuje osobní setkání, nejlépe v domácím prostředí zájemce
- sociální pracovník mapuje nepříznivou sociální situaci zájemce o službu, hledá zdroje podpory a pomoci, výstupem z tohoto setkání je Záznam z jednání se zájemcem o službu
- zájemce o službu vyjadřuje své představy a přání, a pokud se shodují s posláním a cílem sociální služby, je sepsána Žádost o službu Osobní asistence, dále s pomocí vedoucího a sociálního pracovníka je naplánován individuální průběh poskytování služby a stanoven společný cíl spolupráce a osobní cíl žadatele o službu - následně uživatele
- sociální pracovník připravuje na základě předchozího jednání Smlouvu o poskytování sociální služby Osobní asistence, která zahrnuje osobní údaje žadatele o službu (jméno, příjmení, datum narození, bydliště), druh a rozsah poskytování sociální služby, místo a čas poskytování, úhradu za sociální službu, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní důvody a výpovědní lhůty a závěrečná ustanovení. Součástí Smlouvy jsou 3 přílohy: 1) *Prvotní individuální plán (jehož součástí je také naplánovaný průběh služby, cíl spolupráce a osobní cíl uživatele)*, 2) *Výše úhrad za poskytování Osobní asistence* (definuje činnosti a úhradu za ně), 3) *Vnitřní pravidla pro poskytování Osobní asistence*.
- podpisem Smlouvy se ze žadatele o službu stává uživatel služby

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

Osobní asistence je služba poskytována v přirozeném prostředí uživatelů nebo na dalších, předem dohodnutých místech. Služba je poskytována nepřetržitě, bez časového omezení.

Osobní asistence naplňuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
 3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
 4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

- b) pomoc při osobní hygieně:
 1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
 2. pomoc při použití WC,

- c) pomoc při zajištění stravy: pomoc při přípravě jídla a pití,

- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:
 1. pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
 2. nákupy a běžné pochůzky,

- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 1. pomoc a podpora rodině v péči o dítě,
 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 3. 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:
 1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
 2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

Pravidla poskytování služby

Pracovníci Osobní asistence při poskytování sociální služby postupují v souladu s následujícími zákony a předpisy:

- Vnitřní pravidla pro poskytování Osobní asistence; vnitřní směrnice a metodiky Charity Valašské Klobouky
- zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
- zákon 2/1993 Sb. Listina základních práv a svobod
- Kodex Charity Česká republika
- Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Metody práce

Stěžejní metodou sociální práce v osobní asistenci je **individuální práce s uživatelem**. Uživatel vystupuje v interakci s pracovníkem jako rovnocenný partner. Pracovník proto poskytuje nezbytnou pomoc a podporu v souladu s vyjádřenými přáními a potřebami uživatele.

Přání a potřeby může pracovník zjišťovat na základě:

- rozhovoru s uživatelem
- pozorováním uživatele v přirozeném prostředí (zvyklosti, režim dne apod.)
- zpětné vazby uživatele
- rozhovoru s rodinou nebo blízkými osobami

Pracovník se při práci s uživatelem snaží zaktivizovat všechny dostupné zdroje, tím podporuje samostatnost a běžný způsob života.

Služba je poskytována nepřetržitě.

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý uživatel nebo jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, případně osoba jemu blízká má právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Podnět, připomínku nebo stížnost lze podat s uvedením jména nebo anonymně:

- Osobně (ústně např. vedoucí služby, řediteli, sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách)
- Písemně (poštou nebo vložením do schránky stížností, předáním pracovníkovi, zasláním po osobě blízké)
- Telefonicky (pracovníkovi, který stížnost sepíše)
- Elektronicky (emilem na adresu služby)
- V zastoupení (možnost zvolit si zástupce při vyřizování stížností)
- Anonymně (poštou, vložením do schránky stížností)

Schránka je umístěna ve vchodu do domu se sídlem organizace. Každý nový podnět, připomínka nebo stížnost je řádně zaevidována a následně řešena vedoucí služby.

Posloupnost postupu vyřizování stížností: vedoucí sociální služby, následně ředitel nebo jím pověřený pracovník.

Termín vyřizování přání a stížností je do 30 dnů od oznámení (nalezení). Uživatel služby má právo být účasten při projednávání stížnosti a na vlastní žádost být informován o řešení stížnosti. V případě anonymní stížnosti jsou výsledky prošetření stížnosti vyvěšeny vedle schránky na připomínky a stížnosti.

Důležité kontakty:

Vedoucí Osobní asistence:

Tel.: 739 344 072, oa.vk@valklobouky.charita.cz

Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky

Ředitel Charity Valašské Klobouky:

Tel.: 739 524 368, info@valklobouky.charita.cz

Adresa: Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky

Pravidla pro ukončení služby

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

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou **14 dní**, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi uživateli, a to pouze z těchto důvodů:

- a) uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby,
- b) uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby,
- c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

Poskytovatel dále může smlouvu vypovědět

- jestliže uživatel slovně napadá pracovníka služby, přestože byl na tuto skutečnost třikrát písemně upozorněn (u třetího napomenutí již dochází k ukončení smlouvy),
- **s okamžitou platností** bude Smlouva ukončena, jestliže uživatel **hrubě poruší povinnosti:**
 - svým chováním ohrožuje zdraví pracovníka,
 - pracovníka fyzicky napadne,
 - pracovníka sexuálně obtěžuje.

Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených v Pravidlech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi uživateli.

Smlouva může být ukončena v případě, že uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než **6 měsíců**.

Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

Doplňující informace

Jde o **terénní službu**, tudíž je poskytována v přirozeném prostředí uživatele (domácnost, místa volnočasových nebo zájmových aktivit, úřady, instituce, obchod apod.).

Další doplňující informace

Region působnosti:

Na území města Valašské Klobouky, Brumov-Bylnice, Poteč, Valašské Příkazy, Študlov, Lačnov, Tichov, Křekov, Horní Lideč, Lidečko, Střelná, Francova Lhota, Valašská Senice, Návojná, Nedašov, Nedašova Lhota.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

1. Doprava služebním vozem

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Sídlo Osobní asistence se nachází na adrese Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky.
Vstup na pracoviště je bezbariérový.

Dne: 13. 9. 2023

Zpracovala: Bc. Anna Čurečková, Mgr. Terezie Valčíková

Schválil: Mgr. Tomáš Naňák