

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY - OSOBNÍ ASISTENCE

Název poskytovatele (a zařízení)	Handicap Zlín, z.s.
Sídlo poskytovatele	Padělký VI 1367, 760 01 Zlín
Územní působnost služby	ORP Zlín, Otrokovice
Druh služby	osobní asistence
Identifikátor	6283429
Forma služby	terénní / místo poskytování služby - dle potřeb uživatelů

Spolek Handicap Zlín, z.s. poskytuje službu osobní asistence na základě Rozhodnutí Krajského úřadu Zlínského kraje podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### Poslání

Posláním služeb osobní asistence spolku Handicap Zlín, z.s. je podpora a pomoc směřovaná osobám s tělesným postižením, chronicky nemocným a seniorům tak, aby mohli žít ve svém přirozeném prostředí, realizovat každodenní život dle svých představ a žít běžným způsobem života srovnatelným s vrstevníky.

### Cílová skupina

Služba je poskytována osobám ve věku od 19 let:

- s tělesným postižením,
- s chronickým onemocněním
- a seniorům, kteří z důvodu věku či zdravotního stavu potřebují pomoc jiné osoby při běžných činnostech každodenního života.

Služba není určena:

- pro úkony nad rámec odbornosti a možností pracovníka v sociálních službách (např. k úkonům zdravotnickým).

### Zásady poskytování sociální služby

- **Respekt** – respektujeme osobnost i soukromí uživatelů, jejich vůli, přání, jejich životní styl. Dodržujeme pravidla Etického kodexu.
- **Individuální přístup** – zohledňujeme potřeby, možnosti a schopnosti uživatelů. Pomáháme a podporujeme je v oblastech, kde jejich vlastní síly již nepostačují. Zachováváme svobodnou vůli uživatelů při řešení každodenních problémů (přednost uživatelského názoru před názorem pracovníka). Předpokládáme aktivní spolupráci uživatele.
- **Sociální začleňování** – umožňujeme a podporujeme udržení stávajících kontaktů uživatelů a zapojení do společnosti podle jejich vůle, možností a schopností.
- **Doprovázení** – spolu s uživateli hledáme optimální řešení jejich nepříznivé situace. Motivujeme uživatele k samostatnému stanovení cíle služby a plánování průběhu služby.
- **Partnerství a komunikace** – vztah mezi uživatelem a osobním asistentem je založen na vzájemné spolupráci.
- **Pružnost** – služba se neustále vyvíjí tak, aby co nejvíce vyhovovala požadavkům a potřebám uživatelů.

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

Zájemce o službu, jeho zákonný zástupce či jím pověřená osoba, může přijít v pracovních dnech v době od 7.30 – 16 hod. (nejlépe po předchozím telefonickém či písemném dohodnutí schůzky) do kanceláře spolku. Na žádost zájemce je možné vést jednání na místě, které navrhne, např. v domácím prostředí.

Se zájemcem o službu jedná ředitel či sociální pracovnice.

Smyslem jednání je srozumitelné vysvětlení možností služby osobní asistence. Proběhne tolik setkání, kolik zájemce potřebuje pro informované rozhodnutí, zda využije naše služby a v jaké míře.

Během jednání jsou zájemci předány v jemu srozumitelné podobě následující informace:

- v písemné podobě přehled základních činností při poskytování osobní asistence dle vyhl. 505/2006 Sb.,
- písemně Pravidla a podmínky Handicap Zlín, z.s. pro poskytování osobní asistence,
- sazebník úhrad za služby,
- informační leták o službě, obsahující telefonní i elektronické kontakty,
- zájemce je informován o časové dostupnosti služby dle aktuálního stavu pořadníku.

Pokud jsou jednání úspěšná, následuje vyplnění a zařazení Žádosti o poskytování soc. služby do pořadníku čekatelů, do 14 dnů potom sociální šetření v domácnosti zájemce.

V případě uvolnění kapacity je zájemce o službu, vedený jako první v pořadníku čekatelů, vyzooměn o možnosti zahájení poskytování služby.

Smlouva o poskytnutí sociální služby (dále jen „smlouva“) se uzavírá dle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Vždy je uzavřena písemně, s ohledem na individuální potřeby osoby a možnosti poskytovatele.

Obsah smlouvy lze měnit tak, aby co nejvíce vyhovovala aktuálním požadavkům uživatele, v závislosti na možnostech poskytovatele.

## **Popis služby**

### **Naplnění základních činností ze zákona**

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně,
- 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.

### **Pravidla poskytování služby**

Pravidla poskytování služby se řídí:

- zákonem č. 108/2006 o sociálních službách, v platném znění
- vyhláškou č. 505/2006, v platném znění,
- vnitřními pravidly organizace, která jsou průběžně doplňována a aktualizována; tato pravidla tvoří:
  - organizační řád, povozní řád, pracovní řád
  - předpisy týkající se bezpečnosti práce a požární ochrany

- metodiky standardů kvality sociálních služeb
- Etický kodex pracovníků služby
- popisy obvyklého průběhu služby u jednotlivých uživatel včetně pravidel pro zvládání nouzových či havarijních situací
- Pravidla a podmínky poskytování služeb osobní asistence spolkem Handicap Zlín, z.s., v nichž jsou jasně vymezena práva a povinnosti uživatel služby, jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování asistence a uživatelé jsou s nimi seznamováni již ve fázi jednání se zájemcem o službu.

## Metody práce

Metody práce respektují podstatu osobní asistence, jíž je zachování nejvyšší možné míry samostatnosti uživatele v jeho přirozeném prostředí, kdy vlastní realizace služby probíhá podle pokynů uživatele (v mezích určených smlouvou o poskytování služby).

Základní metodou je **individuální přístup k uživateli**: služba osobní asistence probíhá v přirozeném prostředí uživatele, tzn. v jeho domácnosti nebo na místě, které uživatel určí. Uživatel sám řídí práci osobního asistenta - tedy utváří, řídí službu dle svých představ a momentální potřeby. Čas poskytování služby je stanoven společně s uživatelem – služba vyhovuje časovým požadavkům uživatele. Je podporován rozvoj nebo alespoň udržení schopností uživatele a jeho začlenění do společnosti.

Při práci s uživatelem je velmi důležitý způsob komunikace – vhodně volený rozhovor (řízený rozhovor, motivační rozhovor, poskytování informací).

## Pravidla pro vyřizování stížností

Uživatelé (jejich příbuzní, blízké osoby, zákonní zástupci aj.) si mohou kdykoliv stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby.

Stížnosti přijímá, eviduje a vyřizuje ředitel a sociální pracovníce.

Stížnost může být podána písemně nebo ústně:

- poštou na adresu Padělký 1367, 760 01 Zlín s uvedením jména ředitele či sociální pracovníce, nebo
- do schránky označené „Schránka pro přijímání i anonymních stížností“, umístěné při vstupu do budovy Handicap Zlín, z.s., nebo
- elektronickou poštou: handicap@handicap.cz, nebo
- telefonicky – tel. 577 211 475, anebo
- písemně kterémukoliv osobnímu asistentovi, který ji co nejdříve odnese do kanceláře Handicap Zlín, z.s.

Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Při vyřizování stížnosti dbáme na dodržení maximální míry diskrétnosti, prošetřování všech bodů stížnosti je prováděno bez průtahů, odpovědně a efektivně.

Stížnost je vždy zapsána do formuláře Záznam o stížnosti, projednána se všemi zúčastněnými osobami, zároveň je navržen způsob vyřešení stížnosti včetně termínu – nejdéle 28 dní.

Odpovědi na stížnosti jsou vždy písemné, v jasné a srozumitelné formě, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná. V odpovědi jsou uvedeny kontakty a lhůta 15 dní pro možnost odvolání.

Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na informační tabuli u hlavního vchodu.

## Pravidla pro ukončení služby

Ukončení služby nastává dohodou, zánikem organizace, uplynutím sjednané doby, výpovědí ze strany organizace z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytování služby, výpovědí uživatele, úmrtím uživatele. Při ukončení poskytování služby musí dojít k finančnímu vypořádání.

## Úhrady za služby

se řídí platným sazebníkem úhrad

## Další doplňující informace

-

## Fakultativní služby

nejsou poskytovány

## Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Služba osobní asistence je terénní službou, je tedy poskytována v přirozeném prostředí uživatelů. Asistenti ke své práci využívají kompenzační a jiné pomůcky uživatele, organizace poskytuje nezbytné ochranné pomůcky.

Pro vedení účetnictví, agend, porad osobních asistentů, jako kancelář ředitele a sociální pracovnice je využíváno sídlo organizace:

*Adresa:* Handicap Zlín, z.s., Padělky VI 1367, 760 01 Zlín

*Popis a umístění objektu:* zděný bezbariérový objekt, dobře dostupný pro osoby se sníženou možností pohybu. V dosahu jsou zastávky autobusů i MHD, vchod do kanceláře je bez nutnosti překonat převýšení. Prostory zahrnují kancelář, chodbu, bezbariérové WC, sklad.

V provozu v budově Zálešná I 4057 ve Zlíně (Drofa) je k dispozici osobním asistentům místnost jako šatna a kuchyňka; k dispozici mají navíc mobilní telefon a signalizační zařízení SYM-BLICK pro komunikaci s uživateli služby během nočních služeb.

Datum aktualizace: 21.1.2022

## Handicap Zlín, z.s.



Padělky VI 1367, 760 01 Zlín

IČO: 462 77 633

Tel.: 577 211 475

Mgr. Aleš Chudárek, ředitel