

Pravidla pro poskytování sociální služby osobní asistence

1. Činnost osobní asistence (dále jen OA)

- *je poskytována podle ustanovení § 39, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* (dále jen zákon) a dalších obecně právních předpisů v platném znění,
- *patří mezi služby sociální péče*, které mají napomáhat osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost **s cílem** umožnit jim zapojení do běžného života společnosti v nejvyšší možné míře a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, jim zajistit důstojné prostředí a zacházení,
- je registrovaná **sociální služba**:
 - **poskytována** v přirozeném prostředí klientů (*forma poskytování je tzv. terénní*),
 - **nezávislá** na čase a datu vykonání aktivit,
 - **přizpůsobena** požadavkům klientů,
 - **vykonávána** kvalifikovanými osobními asistenty (vzdělání dle zákona).

2. Poslání

Posláním sociální služby osobní asistence Občanského sdružení Melius, z. s. je zabezpečovat a poskytovat sociální službu v zájmu klientů se zaměřením na náležitou kvalitu a takovými způsoby, aby bylo vždy zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod pro klienty i osobní asistenty.

3. Cíle

Cílem sociální služby osobní asistence Občanského sdružení Melius, z. s. je pro klienty „**spoluvytvářet optimální kvalitu a důstojnost lidského života**“.

Díličními cíli jsou:

- zajistit člověku se sníženou soběstačností pomoc jiné osoby v situacích, které to vyžadují,
- zajistit podporu v místě, které si klient zvolí,
- poskytnout pomoc způsobem, který si klient stanoví,
- posilovat a uchovat míru soběstačnosti klienta,
- maximálně zapojovat klienty služby do všech dohodnutých činností,
- posilovat schopnost rozhodování, vědomí vlastní odpovědnosti za důsledky svého jednání.

4. Cílová skupina – komu osobní asistenci poskytujeme

4.1 Okruh osob splňující kritéria pro uzavření smlouvy o poskytování osobní asistence

- osoby s chronickým onemocněním
- senioři

4.2 Věková struktura cílové skupiny:

- dospělí 27 – 64 let
- mladší senioři 65 – 80 let
- starší senioři nad 80 let

5. Přehled úkonů ze základních činností

při poskytování osobní asistence podle § 5 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění:

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
2. pomoc s užitím doplňku stravy nebo potravin pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy,
3. pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky. Speciální pomůckou se rozumí pomůcka, přístroj nebo zařízení, které usnadňuje manipulaci s oděvem nebo obuví,
4. pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny,
5. pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti. Jedná se o neinvazivní pomůcku, přístroj nebo zařízení, které pomáhá zmírnit porušené tělesné, smyslové nebo jiné funkce osoby nebo kompenzuje funkci zcela vyřazenou,
6. orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem,
7. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
8. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, ulehání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy.

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny a péče o pokožku bez porušení integrity kůže,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru,
4. pomoc při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou,
5. pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře.

c) pomoc při zajištění stravy:

1. 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 při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
2. pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- doprovázení do školy (školského zařízení), do zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby, na procházku a 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.
- h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:
dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

6. Principy poskytování osobní asistence

- dodržování práv klienta – *respektování a pomoc při prosazování práv klienta za účelem eliminace jeho nevýhodného postavení v důsledku jeho vady, postižení, handicapu,*
- zachování důstojnosti klienta – *uplatňování vůle klienta, respektování a pomoc při realizaci jeho rozhodnutí,*
- integrace klienta – *podpora při začleňování klienta do přirozeného místního společenství a pomoc při udržení vztahové sítě tak, aby klient mohl žít co nejběžnějším způsobem života,*
- **flexibilita** – *osobní asistence se neustále vyvíjí tak, aby co nejlépe odpovídala potřebám a požadavkům klienta,*
- **komplexní přístup** – *plánování osobní asistence s ohledem na osobní historii klienta (jeho zkušenost s okolním prostředím), současnou situaci a budoucnost (podpora jeho ambicí).*

7. Podmínky poskytování osobní asistence

7.1 Pravidelné osobní asistence:

- 7.1.1 Služba osobní asistence je poskytována v době a délce, která se dohodne při sjednávání *Smlouvy o poskytování osobní asistence* (dále jen smlouva).
- 7.1.2 Rozsah asistence může být měněn, a to buď na základě **náhle vzniklé individuální potřeby** nebo na základě **nových skutečností dlouhodobého charakteru, vzniklých změnou zdravotního stavu nebo sociální situace klienta.**
- 7.1.3 U **plně imobilního klienta se zdravotními omezeními se úkony hygieny a přesunu na lůžko/vozík poskytují za pomoci druhé osoby - asistenta nebo rodinného příslušníka.**
- 7.1.4 Pokud klient požaduje mimořádnou osobní asistenci, která není sjednána ve smlouvě, nebo potřebuje mimořádně jednorázově prodloužit délku poskytované asistence, je potřeba **nejpozději 3 dny předem nebo nejpozději 24 hod. před tímto dnem telefonicky informovat poskytovatele, a to osobního asistenta nebo vedoucí služby osobní asistence.** Požádat co nejdříve je nutné z důvodu personálního zajištění asistence. **Dle kapacity a obsazenosti termínu nemusí být požadavku vyhověno.**
- 7.1.5 V případě, že pro některý den klient poskytnutí osobní asistence nepožaduje a tento den je přímo **sjednán ve smlouvě** nebo si ho již **dohodl telefonicky** nebo **chce upravit celkový časový rozsah dohodnuté služby**, je povinen tuto skutečnost – zrušení asistence – oznámit poskytovateli **nejpozději 3 dny předem nejpozději 24 hod. před tímto dnem telefonicky**, a to osobnímu asistentovi nebo vedoucí služby osobní asistence.

7.2 Nepravidelné osobní asistence (podle potřeby):

- 7.2.1** Pokud ve *Smlouvě o poskytování osobní asistence* není přímo dohodnuta doba a délka služby osobní asistence, **klient si dohodne dobu a čas služby dle vzniklé individuální potřeby telefonicky nebo osobně s poskytovatelem, a to s osobním asistentem nebo vedoucí služby osobní asistence.** Termín si klient domlouvá co nejdříve, **tzn. nejlépe 3 dny a nejpozději 24 hod. předem** tak, aby mohla být včas zajištěna osobní asistence personálně vzhledem k dalším asistencím. **Dle kapacity a obsazenosti termínu nemusí být požadavku vyhověno.**
- 7.2.2** V případě, že pro některý den klient poskytnutí služby nepožaduje a tento den si již dohodl nebo chce zkrátit délku dohodnuté služby, je povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli **3 dny předem a nejpozději 24 hod. před tímto dnem telefonicky, a to osobnímu asistentovi nebo vedoucí služby osobní asistence.**

8. Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu pokud:

- a) neposkytuje** sociální službu, o kterou zájemce (potencionální klient služby OA) žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb (*tzn. zájemce nesplňující požadavky cílové skupiny nebo věkové struktury cílové skupiny*).
- b) nemá dostatečnou kapacitu** k poskytnutí osobní asistence, o kterou zájemce žádá.

9. Zahájení služby osobní asistence

- 9.1** Po uzavření Smlouvy o poskytování služby osobní asistence zahájí poskytovatel osobní asistenci:
- a)** V nejbližším možném termínu podle volné kapacity.
 - b)** V termínu, na kterém se dohodnou společně s klientem při podpisu smlouvy.
 - c)** Pokud bylo základním sociálním šetřením zjištěno, že je nutné vybavit byt určitými kompenzačními pomůckami, které jsou potřebné pro bezpečnou manipulaci při pomoci klientovi, bude služba zahájena po zajištění těchto pomůcek klientem nebo jeho rodinou. Se specifikací a výběrem vhodných pomůcek může klientovi poradit sociální pracovníce poskytovatele.
- 9.2** Po zahájení poskytování služby osobní asistence začíná tzv. adaptační doba, která slouží ke vzájemnému poznání, navázání vztahu, sladění očekávání a ověření vhodnosti služby pro klienta. Během této doby si klient i osobní asistent/ka zvykají na vzájemnou spolupráci, ladí se rozsah a způsob poskytování pomoci a podpory a upravují se případné nedostatky v domluvených postupech. Adaptační doba trvá zpravidla 4–8 týdnů od zahájení služby. Délka je závislá na délce a četnosti poskytovaných asistencí. V jejím průběhu může být služba upravována podle potřeb klienta, případně může být po dohodě s klientem ukončena, pokud se ukáže jako nevhodná nebo neefektivní.

Cílem adaptační doby je:

- Navázání důvěry mezi klientem a osobním asistentem/asistentkou,
- Ověření, zda rozsah a forma služby odpovídá skutečným potřebám klienta,
- Nastavení bezpečné a efektivní spolupráce,

Na konci adaptační doby asistent/ka provede s klientem vyhodnocení a sestaví *Individuální plán služby osobní asistence*.

10. Tiskopisy a formuláře k poskytování osobní asistence

10.1 Poptávkový formulář sociální služby osobní asistence tiskopis, který je zveřejněný na www.melius.cz, do kterého má zájemce o službu možnost vyplnit základní údaje a svoje požadavky a zaslat jej na email. Na základě uvedených informací vedoucí služby zjistí, zda zájemce patří do cílové skupiny poskytovatele a zda je volná kapacita. Pokud zájemce nemá možnost Poptávkový formulář vyplnit elektronicky je možné vyplnit ho telefonicky s vedoucí služby osobní asistence.

10.2 Záznam z jednání se zájemcem o poskytování registrované sociální služby osobní asistence / Žádost o zahájení asistenční služby – jsou zde uvedeny základní osobní údaje, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, státní příslušnost, národnost, kontakt na rodinné příslušníky, požadované služby, včetně souhlasu s použitím osobních údajů, důležitých pro potřeby evidence a předávání informací k zajištění co nejkvalitnější osobní asistence.

10.3 Záznam ze základního sociálního šetření – kde se zjišťují a zapisují aktuální možnosti a potřeby klienta, jako podklad pro uzavření *Smlouvy o poskytování osobní asistence* a pro sestavení *Individuálního plánu osobní asistence*.

10.4 Smlouva o poskytnutí služby osobní asistence obsahuje náležitosti dle stanovení § 91 a § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Všechny povinnosti vyplývající ze smlouvy jsou pro obě zúčastněné strany právně vymahatelné.

10.5 Individuální plán služby osobní asistence – je sestaven s klientem do 2 měsíců od uzavření *Smlouvy o poskytnutí služby osobní asistence* s ohledem na jeho osobní cíl/e, schopnosti a možnosti. Do individuálního plánu se od klienta zjišťuje a zaznamenává:

- I. Osobní cíl klienta
- II. Jméno osobního asistenta/klíčového pracovníka
- III. Kdo další se podílí na zajištění potřeb klienta
- IV. Důležité informace v souvislosti s poskytováním služby
- V. Jaké jsou možnosti klient/a/ky
- VI. Jaké jsou rizikové situace
- VII. Úkony požadované dle smlouvy
- VIII. Způsob naplnění osobního cíle

10.6 Hodnocení Individuálního plánu osobní asistence

10.6.1 Hodnocení IP probíhá za spolupráce klienta, osobního asistenta/klíčového pracovníka, příp. členů rodiny, pokud si jejich přítomnost u hodnocení IP klient přeje. V případě, že má klient stanoveného opatrovníka nebo si zvolil podpůrce, je jejich přítomnost při hodnocení IP nutná.

10.6.2 Hodnocení IP probíhá v pravidelných intervalech, a to:

První hodnocení 6 měsíců od sestavení individuálního plánu, každé další hodnocení probíhá v ročních intervalech. Individuální plán je možné hodnotit dříve, na základě aktuálních změn ve zdravotním stavu nebo potřeb klienta. Jedenkrát ročně probíhá hodnocení IP také za přítomnosti vedoucí služby osobní asistence ne za přítomnosti sociální pracovnice.

10.7 Zpráva o průběhu služby osobní asistence – v tomto tiskopisu má osobní asistent podrobně popsané osobní cíle uvedené v *Individuálním plánu*, úkony požadované od osobní asistence, termíny a čas asistencí. Zde v průběhu měsíce osobní asistent zapisuje změny a mimořádné situace, ke kterým došlo v daném měsíci. Zapiše zde návrhy na zlepšení průběhu asistence. Veškeré záznamy jsou uvedeny za spolupráce klienta.

Klient tiskopis podepisuje na konci měsíce a zde má možnost vyjádřit se k již zapsanému, k proběhlým asistencím a sdělit svoje návrhy na zlepšení asistencí nebo případné stížnosti. Na základě těchto měsíčních hodnocení lze mít přehled o průběžném naplňování *Individuálního plánu* a plnění osobního cíle klienta.

10.8 Docházka – výkaz sužeb osobní asistence – tiskopis, který slouží k evidenciskutečného času osobních asistencí. Zde osobní asistent zapisuje datum, čas příchodu a odchodu na osobní asistenci. *Docházku* klient podepisuje denně a na konci měsíce. *Klient* tak má možnost kontroly účtovaných služeb, protože ***Docházka slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování poskytnutých služeb.***

10.9 Potvrzení o převzetí/předání hotovosti na nákup-slouží k evidenci o předání a převzetí hotovosti, a dokladu o nákupu, mezi klientem a osobním asistentem.

10.10 Výkaz o zaškolení osobního asistenta – tento tiskopis slouží, v případě potřeby, k evidenci o zaškolení nového asistenta u stávajícího nebo nového klienta. Zaškolení u stávajícího klienta zajišťuje asistent/klíčový pracovník, který u klienta pravidelně vykonává asistence. U nového klienta provádí zaškolení vedoucí služby osobní asistence nebo zkušenější asistent.

11. Zaměstnanci

11.1 Zaměstnanci Občanského sdružení Melius, z. s. splňují odbornou způsobilost ve Smyslu splnění podmínek zákona (požadované vzdělání). Dále dokladují svoji bezúhonnost výpisem z rejstříku trestů a svoji zdravotní způsobilost potvrzením na základě povinné prohlídky u obvodního lékaře.

11.2 Zaměstnanci jsou pravidelně proškolení v předpisech o dodržování BOZP, o požární ochraně a zásadách poskytování první pomoci.

11.3 Osobní asistenti nenesou hmotnou zodpovědnost za majetek klienta. Věci klienta používají pouze v rozsahu poskytované služby, a to na základě pověření klientem. Tyto věci nepoužívají pro svoji potřebu.

11.4 Každý osobní asistent Občanského sdružení Melius, z. s. má ***Identifikační průkaz***, kterým se prokazuje.

12. Zajištění pomůcek a prostředků k výkonu osobní asistence

12.1 Osobní asistent má k dispozici ochranné pracovní pomůcky: rukavice, návleky na

boty a dle potřeby další pomůcky, které zajišťují jeho bezpečnost jako např. ochranné brýle a ochranný oblek, dle potřeby další pomůcky, které zajišťují jeho bezpečnost. Tyto prostředky používá dle typu činností, které u klienta vykonává.

- 12.2** Osobní asistent užívá elektrické spotřebiče na žádost a se souhlasem klienta s tím, že za stav (bezpečný provoz) těchto spotřebičů zodpovídá klient.

13. Klíče pro zajištění vstupu do bytu klienta

- 13.1** V případě, že je klient imobilní nebo má jiné potíže s hybností, lze s jeho souhlasem předat poskytovateli, a to osobnímu asistentovi nebo vedoucí služby osobní asistence klíče od bytu a vchodu do domu pouze na základě sepsání **Protokolu o předání klíčů**. V případě ukončení **Smlouvy o poskytování osobní asistence** jsou klíče klientovi vráceny (proti podpisu) na témže formuláři. Klient je konkrétně informován o tom, kdo má klíče od jeho bytu a domu k dispozici (pouze osobní asistent, příp. vedoucí služby osobní asistence). V případě, že je klient mobilní nejsou klíče od bytu klienta předány.

14. Ochrana osobního asistenta

- 14.1** Klient se podpisem **Smlouvy o poskytování služby osobní asistence** zavazuje, že bude klást osobnímu asistentovi jen takové požadavky, které nejsou v rozporu s platnými zákony ČR a s obecně platnými pravidly slušnosti a morálky.
- 14.2** Klient, eventuelně jeho rodinný příslušník informuje při podpisu smlouvy, že je v prostoru, ve kterém bude poskytována sociální služba osobní asistence:
- a) nainstalován **kamerový systém** jehož součástí je/není záznamové zařízení,
 - b) **trvale přítomno domácí zvíře** – pes, kočka apod.
- 14.3** V případě problematického chování klienta, případně jeho rodinných příslušníků, které vede ke snížení důstojnosti osobního asistenta nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, může osobní asistent dle uvážení situace a po bezodkladném nahlášení svému nadřízenému (vedoucí osobní asistence, sociální pracovníci) opustit domácnost klienta. Dále je situace šetřena se všemi zúčastněnými nadřízeným osobního asistenta, o mimořádné situaci je proveden zápis do spisu klienta a toto nevhodné chování může být důvodem k vypovězení **Smlouvy o poskytování osobní asistence**.

15. Kontakty

Občanské sdružení Melius, z. s. - registrovaný poskytovatel sociální služby osobní asistence *se sídlem*: Karlovarská 195/3, Praha 6 – Řepy, PSČ 163 00 web stránky: <http://www.melius.cz> e-mail: asistence@melius.cz, asistencemelius@gmail.com
kontaktní telefonní čísla:

- vedoucí služby osobní asistence: +420 775 555 526
- sociální pracovnice +420 608 519 241
- manažer osobní asistence; +420 602 286 025