



# **Vnitřní pravidla pro poskytování služby osobní asistence**

(zkrácená verze)

## **Úvodní ustanovení**

Společnost DomA, z.s. (dále poskytovatel) poskytuje v souladu se stanovami a statutem pečovatelskou službu (PS) a službu osobní asistence (OA).

Tato směrnice upravuje pravidla a podmínky, za jakých je služba poskytována. Směrnice je součástí Smlouvy o poskytování sociální služby.

## **Poslání služby OA**

Posláním služeb osobní asistence je podpora a pomoc směřovaná tělesně postiženým, zdravotně postiženým a seniorům tak, aby mohli žít ve svém přirozeném prostředí, realizovat každodenní život dle svých představ a žít běžným způsobem života srovnatelným s vrstevníky.

## **Cílové skupiny**

senioři, osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby s chronickým onemocněním, osoby s kombinovaným postižením, osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným postižením, osoby se zdravotním postižením.

-od 6 let věku

## **Cíl služby osobní asistence**

- umožnit uživateli služby žít ve svém přirozeném prostředí,
- podporovat při zachování nebo rozvíjení schopností a dovedností uživatele,
- pomoci uživateli zvládat běžné každodenní úkoly a tak pomoci zachovat stávající kvalitu života,
- podpořit uživatele při překonávání osamělosti, navazovat společenské kontakty a realizovat jeho zájmy, přání a potřeby,
- napomáhat mu v uplatňování vlastní vůle při rozhodování o způsobu svého života.

## **Zásady pro poskytnutí pečovatelské služby**

Zásada profesionálního poskytnutí služby  
Zásada individuálního přístupu a partnerství  
Zásada rovnosti všech uživatelů  
Zásada samostatnosti, podpora nezávislosti uživatelů  
Zásada flexibility

## **Provozní doba poskytování terénní PS a OA v pracovních dnech:**

***Pondělí – pátek: 7.00 – 17.00 h.***

***Provozní doba kanceláře pro osobní jednání se zájemci či uživateli služby:***

***Pondělí: 14.00 – 16.00, Středa: 8.30 – 12.00, 14.00 – 16.00***

**Telefonické kontakty: 606 168 192; 603 341 341**

**Adresa: DomA, Domáci asistence, Hlučínská 739/1 Kobeřice 747 27**

### **Výjimečné situace pro poskytnutí služby OA o víkendu a ve státem uznaný svátek**

Ve dnech pracovního klidu a ve státem uznaný svátek, je služba poskytována pouze na základě předem stanovených podmínek.

Za výjimečné situace pro poskytnutí služby o víkendu a ve státem uznaný svátek považujeme tyto případy:

- a) dočasné zvýšení péče o uživatele po návratu ze zdravotnického zařízení;
- b) dočasné zvýšení péče o uživatele v důsledku zhoršení zdravotního stavu;
- c) zhoršení zdravotního stavu pečující osoby, které znemožňuje péči o rodinného příslušníka;
- d) hospitalizace pečující osoby;
- e) plánovaná dovolená pečující osoby.

### **Individuální plánování**

Poskytovatel služby je povinen poskytovat službu podle individuálních potřeb, přání a schopností svých uživatelů. Individuální plánování je proces sblížení představ a vyjednávání o společném zájmu poskytovatele a uživatele – jeho cílem je odpovídat na aktuální potřeby uživatele v proměně času poskytování služby s cílem dosáhnout co možná nejvyšší efektivity při zachování soběstačnosti uživatele v jeho domácím prostředí.

Realizace služby probíhá tak, že ve spolupráci s uživatelem či jeho zástupcem, je zpracován **individuální plán (dále IP)**.

Pomocí jednotlivých aktivit a úkonů prováděných v rámci výkonu OA dochází k naplnění cílů spolupráce.

Každému uživateli je stanoven tzv. **klíčový sociální pracovník (KSP)** nebo **klíčový pracovník v sociálních službách (KPSS)**

### **Přehled činností poskytovaných v průběhu služby OA**

- 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 prostoru;
  4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.
- b) **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**
  1. pomoc při úkonech osobní hygieny
  2. pomoc při použití WC.
- c) **poskytnutí stravy nebo 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 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:**

1. doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné správy a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

**g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí**

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí

**Fakultativní výkony:**

- a) jednoduché ošetrovatelské úkony
- b) dohled nad dospělou osobou
- c) dohled nad užitím léků;
- d) zajištění a donáška léků;
- e) doprava s uživatelem k lékaři, do zaměstnání atd.

**Výše a způsob úhrady**

Vzhledem k tomu, že PS a OA je službou hrazenou, je měrnou jednotkou za poskytnutý výkon hodina a částka, která je stanovena s ohledem na Vyhlášku č. 505/2006 Sb., v platném znění.

Podrobné informace ve Smlouvě o poskytování sociální služby a v Ceníku, který je součástí Smlouvy.

**Výpovědní důvody a výpovědní lhůty** – viz. Smlouva

**Způsob ukončení služby a lhůty**

Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu a to na základě:

- a) ústního sdělení při výkonu služby v rodině, příp. na pracovišti organizace v sídle společnosti – o tomto sdělení provede KSP/KPSS zápis do spisu uživatele;
- b) telefonické žádosti uživatele o ukončení služby – záznam o hovoru s uživatelem je uložen v jeho spisové dokumentaci pod číslem úkonu;
- c) písemně formulované žádosti, kterou uživatel osobně doručí či předá KSP/ KPSS – tato žádost je založena do jeho spisu;
- d) písemně formulované žádosti zaslané na adresu společnosti DomA – domácí asistence, z.s. nebo na e-mailovou adresu společnosti – tato žádost je založena do spisu uživatele.

Ukončení ze strany poskytovatele

KSP/KPSS projedná se sociální pracovníci důvody pro ukončení poskytování služby. Dojde-li ke schválení ukončení poskytování služby, KSP/KPSS učiní následující kroky: Uživateli předán osobně nebo písemně Poštou formulář *Výpověď služby ze strany poskytovatele*. V případě, kdy nelze uživatele kontaktovat z důvodu přestěhování na neznámou adresu pobytu, je lhůta pro ukončení spolupráce stanovena na 30 dní a poté se sepíše zápis o ukončení služby.

Po odeslání oznámení o výpovědi služby je stanovena čekací lhůta pro zpětnou vazbu ze strany uživatele v trvání jednoho měsíce. Pokud se uživatel ve stanovené lhůtě žádným způsobem k návrhu na ukončení služby nevyjádří (např. písemně, telefonicky, osobním kontaktem, mailem atd.) považuje se po uplynutí stanovené lhůty služba za ukončenou.

### **Stížnosti a připomínky**

Každý uživatel služby OA má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování této služby a přístup KSP/KPSS.

Postup pro přijetí a vyřízení stížností je stanoven v samostatném vnitřním předpisu „*Směrnice pro přijímání a vyřizování stížností v pečovatelské službě*“.

Postup pro podávání stížností a formulář pro přijetí stížnosti je součástí dokumentace, kterou uživatel obdrží po uzavření smlouvy.