

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

(Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování sociální služby osobní asistence)

A) ZÁKLADNÍ ÚDAJE O POSKYTOVATELI

Polovina nebe, o. p. s.,

se sídlem K dolům 73/65, Praha 5 – Modřany, PSČ 14300
provozovna Na Pankráci 1683/127, Praha 4, PSČ 140 00

IČ 27035271

Statutární zástupce: PhDr. Daniela Rázková, ředitelka

Vedoucí osobní asistence: Miloš Hájek

Kontaktní informace: telefon: 725 516 333, email: info@polovinanebe.cz,

Další informace: www.polovinanebe.cz

B) ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1) Standardizované činnosti

Poskytovány jsou služby osobní asistence dle zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách. Jedná se o terénní služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

Služby osobní asistence jsou poskytovány ve všední den od 8:30 do 17:30 hodin, po předchozí dohodě lze i jinak dle Smlouvy o poskytování sociální služby osobní asistence a dle Individuálního plánu uživatele.

U služby osobní asistence (včetně fakultativních služeb) je nutné objednat/nahlásit změnu nejpozději do 2 pracovních dnů předem v době od 8:30 hod do 17:00 hodin.

Objednávky/změny jsou přijímány v operačním centru Poskytovatele na adrese Praha 4 – Pankrác osobně, telefonicky či prostřednictvím elektronického tržiště. Poskytovatel objednávku/změnu potvrdí nejpozději do 24 hodin od přijetí objednávky.

Cena služby je stanovena ve smlouvě o poskytování sociální služby osobní asistence a vychází z platného ceníku vyhlášeného poskytovatelem. Započítává se skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonů. Pokud poskytování služby včetně času nezbytného k zajištění úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Základní činnosti osobní asistence:

- Pomoc při zvládnání běžných úkonů v péči o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro provádění osobní hygieny
- Pomoc při zajištění stravy

- Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností

2) Fakultativní činnosti

Nad rámec základních služeb je možné dohodnout poskytování služeb zákonem nespécifikovaných, pokud to umožní schopnosti a dovednosti Poskytovatele, jakož i jeho kapacita. Cena takové fakultativní služby je stanovena ceníkem.

Fakultativní činnosti:

- Možnost využití dopravy bezbariérovým vozidlem
- Provádění jednoduchých masáží

3) Poslání a cíle poskytovaných služeb

POSLÁNÍ

Posláním sociální služby „**osobní asistence**“ je poskytování terénních služeb Uživatelům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení na území hlavního města Prahy, aby je podpořili v aktivním řešení jejich nepříznivé situace a v jejich snaze žít ve svém přirozeném domácím prostředí důstojným způsobem se zachováním rozhodovacích schopností, práv a kompetencí.

CÍLE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Obecným cílem osobní asistence je:

- Zajistit maximální možnou kompenzaci ztráty dovedností a schopností Uživatele způsobené zdravotním postižením, věkem nebo chronickým onemocněním
- umožnit člověku v obtížné sociální situaci žít v důstojných podmínkách způsobem, který se co nejvíce podobá způsobu života, kterým žil doposud
- podporovat rozvoj samostatnosti v aktivního řešení nepříznivé situace, podporovat udržování stávajících schopností a dovedností a rozvíjet nové schopnosti (např. u profesionálních sportovců podporovat možnost věnovat se jinému druhu sportu, jehož realizaci umožňuje současný změněný zdravotní stav).
- Napomáhat ve vytváření podmínek pro uplatňování práva Uživatele na sebeurčení

Cílovou skupinou jsou **osoby se zdravotním postižením** a **senioři**, kteří z důvodu věku či dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc jiné osoby při běžných činnostech každodenního života. Jedná se i o osoby osamělé nebo osoby, kde rodina z různých příčin nemůže zabezpečit všechny potřeby osoby blízké během dne, kdy jsou v zaměstnání nebo sami ze zdravotních nebo jiných důvodů nezvládají zajistit péči o osobu blízkou. Cílem je oddálit nutnost umístění osob se zdravotním postižením a seniorů do ústavní péče či jiných speciálních zařízení. Cílem je vytvářet osobám se zdravotním postižením a seniorům podmínky pro zkvalitnění života a aktivního stáří v době, kdy rodina tuto péči není schopna zajistit vlastními silami.

Tato služba však není určena osobám závislým na alkoholu nebo jiných návykových látkách.

4) Jednání se Zájemcem o službu

V případě, že Zájemce požádá Poskytovatele o pomoc, sociální pracovník/ce dohodne osobní setkání většinou v domácnosti Zájemce. Smyslem tohoto osobního jednání je srozumitelné vysvětlení možností a rozsahu poskytovaných služeb. Proběhne tolik setkání, kolik Zájemce potřebuje pro informované rozhodnutí, zda využije služby Poskytovatele a v jaké míře. Během jednání bude Zájemce seznámen s PRAVIDLY A PODMÍNKAMI poskytování sociálních služeb, SAZEBNÍKEM ÚHRAD ZA SLUŽBY, SMLOUVOU O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY a s časovou dostupností služeb. Důležité dokumenty, včetně PRAVIDEL PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI a informační leták budou Zájemci poskytnuty v písemné podobě.

Informace poskytuje zpravidla sociální pracovník nebo odpovědný pracovník v sociálních službách. Základní informace jsou také poskytovány prostřednictvím telefonu nebo písemně emailem nebo poštou, ale vždy je Zájemci nabídnuto osobní jednání v kanceláři Poskytovatele nebo v domácím prostředí Zájemce.

Cílem těchto jednání je seznámit Zájemce s nabízenými službami, pomoci definovat zájemci jeho očekávání a jeho osobní cíle, kterých má být poskytováním našich služeb dosaženo. Výsledkem tohoto jednání je zjištění, zda by poskytovaná služba vedla k naplňování potřeb Zájemce či nikoliv.

Kdo jedná

Jednání se musí zúčastnit:

- Zájemce o službu. V případě, že Zájemce má zákonného zástupce, tento musí být přítomen;
- kompetentní pracovník Poskytovatele

Jednání se dále může zúčastnit:

- na přání Zájemce rodinní příslušníci
- v odůvodněných případech tlumočnick
- u zájemců ve zvlášť tíživé sociální situaci sociální pracovník místně příslušného sociálního odboru (z důvodu zamezení střetu zájmů)

Poskytovatel i Zájemce se zavazují vytvořit pro jednání důstojné prostředí a jsou si vědomi, že toto jednání má úřední charakter (mělo by probíhat nerušeně).

Základní pravidla:

- Prezentace prostřednictvím kompetentního pracovníka Poskytovatele
- Seznámení s organizací a jejím posláním
- Seznámení s nabízenými službami
- Délka jednoho jednání zpravidla nepřesáhne 30 minut
- Seznámení s cenovými podmínkami
- Seznámení s provozními podmínkami
- U Zájemců se smyslovým postižením budou při prezentaci použity vhodné kompenzační pomůcky

V případě, že se Zájemce rozhodne využívat služby Poskytovatele, následuje vyplnění formuláře ŽÁDOSTI O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY a zařazení do pořadníku čekatelů (v případě převisu poptávky) nebo přímo k uzavření SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY dle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Součástí

této smlouvy bude i INDIVIDUÁLNÍ PLÁN SLUŽEB, kde je uveden druh, rozsah a čas poskytované osobní asistence.

JAKÉ JSOU POSKYTOVÁNY A ZJIŠŤOVÁNY INFORMACE A OSOBNÍ ÚDAJE

Poskytované informace – viz. Prezentace Poskytovatele

Zjišťované informace:

Při prvním jednání je zjišťováno především, jaký je stupeň závislosti Zájemce ve smyslu Zákona č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, v platném znění, potřeby ve zdravotní oblasti, požadované služby, četnost poskytování služby, požadovaný čas, další požadavky Zájemce.

Pracovník Poskytovatele zjišťuje od Zájemce, jaké jsou jeho cíle a co od služby očekává.

Na základě zjištěných informací mohou být Zájemci nabídnuty služby, které se co nejvíce přibližují jeho představám a napomohou plnit jeho individuální cíle.

FORMA VÝSTUPŮ Z JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM

Z jednání se Zájemcem je sociálním pracovníkem nebo vedoucím osobní asistence vyhotoven zápis, který je případně použit k dalšímu zpracování při přípravě smlouvy a je doplněn datem a místem jednání, podpisem Zájemce, případně jeho zákonného zástupce. Vždy se jedná o písemné vyhotovení. Zájemce obdrží kopii.

Pro zápis se používá standardizovaný formulář s hlavičkou Poskytovatele.

Veškeré zápisy jsou uloženy v osobní dokumentaci Uživatele v provozovně Poskytovatele a jsou členěny na:

- a) jednání bez následně uzavřené smlouvy,
- b) jednání, z nichž jako konečný výstup je smlouva o poskytování sociální služby

PRAVIDLA ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu, pokud:

- 1) neposkytuje sociální službu, o kterou Zájemce žádá,
- 2) Zájemce nesplňuje cílovou skupinu a věkovou strukturu cílové skupiny,
- 3) zdravotní stav Zájemce vyžaduje poskytnutí akutní péče ve zdravotnickém zařízení,
- 4) jedná-li se v případě Zájemce o osobu závislou na alkoholu nebo jiných návykových látkách.

Zájemci, jehož žádost nemůže být z výše uvedených důvodů přijata, je sociálním pracovníkem poskytnut seznam jiných vhodných zařízení. Písemně je žadateli do 30 dnů oznámen důvod zamítnutí žádosti s výše zmíněným seznamem náhradních služeb v příloze. V centrální evidenci žadatelů o sociální službu je zapsán důvod vyřazení a datum vyřazení.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Osoba s oprávněním uzavírat smlouvy o poskytování služeb:

- Vedoucí služby osobní asistence
- Statutární zástupce o. p. s.
- Pracovník o. p. s. na základě písemného pověření statutárním zástupcem

Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá vždy písemně a upravuje vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Poskytovatel eviduje všechny uzavřené smlouvy tak, aby bylo zabráněno jejich nakládání neoprávněnými osobami. Stejně pravidlo platí i pro dílčí údaje ze smluv, především pak pro osobní a citlivé údaje.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY je uzavřena vždy **PÍSEMNĚ**, s ohledem na individuální potřeby Uživatele a možnosti Poskytovatele. Obsah smlouvy lze pozměnit tak, aby co nejvíce vyhovovala aktuálním požadavkům Uživatele v závislosti na možnostech Poskytovatele nebo s ohledem na změnu podmínek na straně Poskytovatele, dále ji lze doplňovat písemnými dodatky.

Základní informace obsažené ve smlouvě:

- Identifikační údaje smluvních stran
- Výčet poskytovaných základních služeb
- Fakultativní služby – jsou - li sjednány
- Výše úhrady za poskytované služby, forma vyúčtování a jejich splatnost
- Výpovědní důvody a lhůty

Tato smlouva se ukončuje:

- dohodou smluvních stran,
- uplynutím doby, na kterou byla uzavřena,
- výpovědí (výpovědní důvody specifikovány ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby)

Smlouva automaticky zaniká úmrtím klienta.

Osobní asistent respektuje, že:

- Uživatel je svébytná osobnost zodpovědná za svůj život
- neexistuje jediná optimální a správná cesta pro lidský život
- je povinen se na potřeby Uživatele dotazovat adekvátním způsobem, otázky nejsou manipulativní
- je dále povinen zjistit, jaké je jednoznačné vyjádření potřeby a skutečná vůle Uživatele s využitím všech dostupných možností komunikace včetně alternativních
- názor Uživatele se nemusí ztotožňovat s názorem osobního asistenta
- Uživatel má právo na podstoupení rizika a na omyl
- Uživatel má právo na soukromí
- je povinen dodržovat mlčenlivost o údajích Uživatele a jeho životě
- se řídí pokyny Uživatele

Uživatel služby respektuje, že:

- existují individuální rozdíly mezi osobními asistenty (např. způsob komunikace, sebevyjádření, emoční projevy apod.)
- hodnocení osobních asistentů může provádět pouze s ohledem na jejich pracovní výkon a chování k Uživateli v souvislosti s tím výkonem, a to pouze v rámci jednání s odpov. odpovědným pracovníkem Poskytovatele, nikoliv s jinými osobními asistenty a zachovává mlčenlivost o jejich životě
- na konkrétní podobě úkonů se s osobním asistentem domlouvá během poskytování služby
- rozpis služeb osobní asistence a organizační řád osobní asistence je určen zakázkou Uživatele, Smlouvou, jejími dodatky a aktuálními změnami, potvrzenými nebo oznámenými Poskytovatelem v souladu se smluvními podmínkami, tudíž je nelze nahodile měnit
- Poskytovatel důležité procesy a údaje dokumentuje, záznamy jsou bezpečně uloženy dle zákona č. 101/2001 Sb.
- osobní asistenti mají právo vzájemné informovanosti o věcech, které se osobní asistence týkají
- osobní asistent má právo na odpočinek – přestávku při práci
- vytvoří pro osobní asistenty pracovní zázemí (prostor, kam si mohou uložit svoje osobní věci, po použití WC, možnost ohřát si jídlo, uvařit si kávu nebo čaj apod.)