



VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Obsah

Obsah	2
1. Veřejný závazek	4
1.1 Poslání služby	4
1.2 Cíle služby	4
1.3 Cílová skupina	4
1.4 Zásady poskytování služby osobní asistence	4
2. Formy služby	4
3. Odmítnutí zájemce o službu	5
4. Informace o službě	5
5. Práva a povinnosti	5
5.1 Práva uživatele	5
5.2 Práva osobního asistenta	5
5.3 Práva organizace	6
5.4 Povinnosti uživatele	6
5.5 Povinnosti osobního asistenta	6
5.6 Povinnosti organizace	7
6. Personální zajištění služby osobní asistence	7
6.1 Osobní asistent	7
6.1.1 Činnosti poskytované v rámci osobní asistence dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách	8
6.2 Koordinační tým služby osobní asistence	9
6.2.1 Hlavní kompetence jednotlivých členů koordinačního týmu	9
6.3 Podpora asistentů a týmu	9
7. Postup při přijímání nového pracovníka na pozici osobního asistenta	9
7.1 Výběrové řízení	9
7.2 Nástup nového pracovníka	10

7.3 Harmonogram zaškolení.....	10
8. Spoluúčast uživatele na službě	11
9. Poskytování služby osobní asistence a Smlouva o poskytování osobní asistence.....	11
9.1 Od prvního setkání k podpisu smlouvy	11
9.2 Smlouva o poskytování osobní asistence.....	12
9.3 Výpovědní důvody.....	13
10. Zjišťování spokojenosti.....	14
11. Krizové a havarijní situace.....	15
12. Vzdělávání	16
12.1 Zjišťování vzdělávacích potřeb a tvorba vzdělávacího plánu.....	16
12.2 Vzdělávání zaměstnanců na pozici pracovníka v sociálních službách a sociálního pracovníka.....	17
13. Hodnocení osobních asistentů	17
13.1 Roční hodnocení	17
13.2 Měsíční hodnocení.....	18
13.3 Oceňování osobních asistentů	19
14. Dokumentace a ochrana osobních údajů	19
14.1 Shromažďování osobních údajů o uživateli	19
14.1.2 Druh osobních údajů	20
14.2 Shromažďování údajů o osobním asistentovi.....	20
14.2.1 Druh osobních údajů	20
15. Podávání stížnosti	21
16. Aktualizace pravidel	22
17. Seznam příloh	22

1. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

1.1 POSLÁNÍ SLUŽBY

- ❖ Posláním služby osobní asistence je snaha podpořit sociální začlenění dětí se zdravotním postižením. Osobní asistent je dítěti oporou při všech činnostech, při kterých je odkázáno na pomoc druhých a spolupodílí se na rozvoji jeho dovedností a schopností.

1.2 CÍLE SLUŽBY

- ❖ poskytnout dítěti podporu při sebeobsluze
- ❖ zajistit dítěti rovné vzdělávací a volnočasové příležitosti
- ❖ podporovat dítě v rozvoji schopností a dovedností na základě jeho individuálních potřeb
- ❖ zprostředkovat dítěti kontakt s vrstevníky
- ❖ umožnit dítěti vyrůstat v přirozeném prostředí
- ❖ zlepšit kvalitu života rodin dětí s postižením

1.3 CÍLOVÁ SKUPINA

Dětem ve věku 3 až 15 let s postižením tělesným, mentálním, smyslovým či kombinovaným, s poruchami autistického spektra, se specifickými vývojovými poruchami školních dovedností a ADHD, které jsou v důsledku svého postižení odkázány na podporu druhé osoby a mají bydliště na území hl.m. Prahy a/nebo ve Středočeském kraji.

1.4 ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

- ❖ vycházíme z individuálních potřeb dětí
- ❖ dbáme na individuální přístup ke každému z dětí
- ❖ nečiníme děti na službě osobní asistence závislé, služba je postavena na principu spolupráce a aktivního zapojení dětí
- ❖ dbáme na rovný přístup, dodržujeme a respektujeme práva dětí
- ❖ řídíme se Etickým kodexem služby osobní asistence Centra FILIPOVKA

2. FORMY SLUŽBY

Služba osobní asistence lze využívat v těchto nabízených formách:

- poskytování osobní asistence do *domácího prostředí dětí* (zajištění komplexní péče o dítě, včetně pomoci se základními sebeobslužnými činnostmi)
- osobní asistence *ve školských zařízeních*: mateřské a základní školy běžného i speciálního typu (pomoc dětem zařadit se do kolektivu zdravých vrstevníků s důrazem na podporu při zvládání nároků vzdělávání)
- poskytování osobní asistence *při doprovodech* do vzdělávacích institucí, na zájmové kroužky, do integračních center, na různá rehabilitační cvičení apod.

3. ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU (více viz Interní sdělení)

- ❖ organizace neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá
- ❖ zájemce nesplňuje kritéria pro cílovou skupinu uživatelů služby
- ❖ organizace má plně obsazenou kapacitu služby - pokud i nadále trvá zájem ze strany uživatele, je zaevidován do pořadníku čekatelů

4. INFORMACE O SLUŽBĚ

Informace o službě jsou k dispozici na webových stránkách organizace na adrese www.hornomlynska.cz, na sociální síti facebook (www.facebook.com/hornomlynska.cz) dále v registru poskytovatelů sociálních služeb dostupného z www.mpsv.cz, v informačních letácích Centra služeb FILIPOVKA – osobní asistence a ve Výroční zprávě.

5. PRÁVA A POVINNOSTI

5.1 PRÁVA UŽIVATELE

- ❖ Uživatel má právo na takové jednání ze strany organizace, které neporušuje *Vnitřní pravidla služby* a je v souladu s *Etickým kodexem pracovníků Centra FILIPOVKA*.
- ❖ Uživatel má právo na takové jednání, které nijak neohrožuje jeho soukromí, především ochranu osobních údajů.
- ❖ Uživatel má právo na takové zacházení, které nijak nesnižuje jeho důstojnost, především na adekvátní komunikaci a sdělování pouze takových informací, které jsou ke kvalitnímu poskytování služby nezbytné.
- ❖ Uživatel má právo podílet se na rozhodování o formě poskytování sociální služby, vyjádřit svůj postoj a být respektován. V případě nespokojenosti s poskytovanou službou nebo s jednáním organizace má uživatel právo podat stížnost.
- ❖ Uživatel má právo na informace, které bezprostředně souvisí s poskytováním služby.
- ❖ Uživatel má právo být respektován jako plnohodnotná lidská bytost bez ohledu na pohlaví, rasu, víru, přesvědčení, schopnosti a zdravotní stav.

5.2 PRÁVA OSOBNÍHO ASISTENTA

- ❖ Asistent má právo na slušné a ohleduplné zacházení ze strany zaměstnavatele i uživatele.
- ❖ Asistent má právo odmítnout činnost, která není v náplni práce.
- ❖ Asistent má právo odmítnout činnost, která je v rozporu s jeho přesvědčením, činnost, která je v rozporu s právními a morálními normami.
- ❖ Asistent má právo vznášet připomínky k poskytované službě a podávat stížnosti.
- ❖ Asistent má právo na důstojné pracovní podmínky a rovný přístup ze strany zaměstnavatele
- ❖ Asistent má právo na seznámení se všemi dokumenty týkajícími se poskytované služby
- ❖ Asistent má právo na přístup k dokumentům, které se týkají jeho osoby (Osobní složka zaměstnance)

5.3 PRÁVA ORGANIZACE

- ❖ Organizace má právo sbírat a evidovat takové informace o uživateli, které jsou nezbytné ke kvalitnímu poskytování sociální služby a pro potřeby grantových řízení.
- ❖ Organizace má právo odmítnout nebo ukončit poskytování služby, pokud se vyskytnou vážné ekonomické, organizačně technické, či personální důvody, které další poskytování neumožňují.
- ❖ Organizace má právo odmítnout nebo ukončit poskytování služby v případě, že žadatel vážně nebo opakovaně porušuje povinnosti vyplývající ze *Smlouvy o poskytování osobní asistence a Vnitřních pravidel služby*.

5.4 POVINNOSTI UŽIVATELE

- ❖ Uživatel spolupracuje s pracovníky při domlouvání formy a rozsahu poskytované služby.
- ❖ Uživatel je povinen proškolit osobního asistenta v tom, jak provádět jednotlivé úkony, jak používat speciální pomůcky atd. Prvnímu zaučení (tzn. Zkušební asistenci) je přítomen terénní pracovník služby, který dohlíží na jeho průběh, v případě potřeby plánuje termíny dalších zkušebních asistencí.
- ❖ Uživatel uvádí pravdivé údaje a hlásí změny v osobních údajích, zdravotním stavu dítěte a všechny důležité skutečnosti, které souvisejí s poskytováním služby.
- ❖ Uživatel je povinen v rámci svých možností vytvářet podmínky pro hladký průběh poskytovaných služeb.
- ❖ Uživatel sám průběžně spolupracuje a přijímá rizika v přiměřené míře své osobní zodpovědnosti při volbě, rozhodování a naplňování *Smlouvy o poskytování osobní asistence a Individuálního plánu osobní asistence*. Vyžaduje od organizace jen takovou podporu, pomoc a úkony, které nejsou v rozporu s právními a morálními normami.
- ❖ Služba se vyúčtovává měsíčně v zavedené dokumentaci. Uživatel stvrzuje svým podpisem *Smlouvy o poskytování osobní asistence* včasnou úhradu spoluúčasti na nákladech za poskytovanou službu zpětně a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do dne splatnosti uvedeném na předloženém vyúčtování. Uživatel je povinen dodržovat závazky vyplývající z *Vnitřních pravidel služby a Smlouvy o poskytování osobní asistence*.

5.5 POVINNOSTI OSOBNÍHO ASISTENTA

- ❖ Asistent je povinen do 4. dne v každém měsíci odevzdat svou *Docházku* včetně podpisu uživatele a případně další dokumenty vztahující se ke zpracování mezd. Dále odevzdává *Zprávu o průběhu osobní asistence*, včetně vyplněné kolonky pro zpětnou vazbu uživatele.
- ❖ Asistent se účastní povinného vzdělávání, hodnotících a supervizních setkání a metodického vedení, které probíhá v době revizí standardů kvality.
- ❖ Asistent je povinen doplnit si v požadované lhůtě 18. měsíců od nástupu do zaměstnání kvalifikaci pro pracovníka v sociálních službách.
- ❖ Asistent je povinen komunikovat s koordinačním týmem služby a vedením organizace.
- ❖ Asistent se podílí na vytváření pravidel realizace služby (podle standardů kvality sociálních služeb od MPSV).
- ❖ Asistent se aktivně podílí na rozvoji činnosti organizace v rámci nových projektových záměrů.
- ❖ Asistent zachovává mlčenlivost o zdravotním stavu a sociální situaci všech dětí, s nimiž pracuje, včetně poznatků o rodinách dětí. Stejná povinnost mlčenlivosti se vztahuje i na další skutečnosti, které se dozví z dokumentace, na schůzkách týmů nebo jiným způsobem v souvislosti s výkonem

práce; je povinen chránit veškeré osobní údaje, s nimiž přijde do styku v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů.

- ❖ Asistent zachovává mlčenlivost v souvislosti s interními poradami a jinými ději v rámci organizace, podporuje dobré jméno organizace.
- ❖ Asistent dodržuje *Etický kodex pracovníků Centra FILIPOVKA*.
- ❖ Asistent se řídí *Vnitřními pravidly služby* osobní asistence a dalšími platnými metodickými dokumenty služby.
- ❖ Asistent dodržuje bezpečnostní předpisy a ochranu zdraví i ve vztahu ke své osobě.
- ❖ Asistent spolupracuje na tvorbě *Individuálního plánu* a řídí se aktuálním *Individuálním plánem* při práci s konkrétním uživatelem.
- ❖ Asistent dodržuje domluvené časy poskytování osobní asistence, pokud nastane situace, která mu znemožní se k uživateli dostavit včas či vůbec, neprodleně informuje uživatele a terénní sociální pracovníci služby.

5.6 POVINNOSTI ORGANIZACE

- ❖ Organizace je povinna předložit uživateli vyúčtování spoluúhrady nákladů na zajištění osobní asistence za kalendářní měsíc a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- ❖ Organizace vychází při poskytování služby z potřeb uživatele.
- ❖ Zaměstnanci organizace jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatele. V případě, že je nutné předat jeho osobní údaje mimo organizaci, musí si organizace vyžádat uživatelsv souhlas.
- ❖ Organizace poskytuje službu osobní asistence bezpečně a profesionálně a zajišťuje všem pracovníkům potřebnou podporu.
- ❖ Organizace poskytuje službu podle *Smlouvy o poskytování osobní asistence* a *Individuálního plánu osobní asistence*.
- ❖ Organizace informuje zájemce o službu osobní asistence o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze *Smlouvy o poskytování osobní asistence*, o způsobu poskytování osobní asistence a o úhradách za tuto službu.
- ❖ Zaměstnanci organizace se řídí *Vnitřními pravidly služby* a *Etickým kodexem pracovníků Centra FILIPOVKA*.

6. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Přehled kompetencí jednotlivých zaměstnanců je dán náplní práce pro konkrétní pozici, kterou v rámci služby zastávají, jejich stručný přehled s kontaktními údaji na jednotlivé pracovníky obdrží asistent i uživatel spolu s *Vnitřními pravidly služby* nejpozději v den podpisu smlouvy.

6.1 OSOBNÍ ASISTENT

Prímou péči u dětí zajišťuje osobní asistent, který je přijímán a vybírán na základě vstupního pohovoru, kdy je zjišťována jeho motivace pro pozici osobního asistenta, kvalifikace, osobnostní předpoklady a zkušenosti v oboru. Asistent dokládá výpis z rejstříku trestu, doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání a prochází vstupní lékařskou prohlídkou. Pracovně právní vztah začíná podpisem Dohody o pracovní činnosti (nebo jiného typu pracovně - právního vztahu – DPP, HPP), jejíž součástí je platový výměr, náplň práce a ochrana osobních dat uživatelů osobní asistence. Asistenti se dále vzdělávají, účastní se pravidelných supervizí a metodických a hodnotících schůzek. Asistent jednou

měsíčně vyplňuje *Zprávu o průběhu osobní asistence*, jejíž součástí je přehled o uskutečněných hodinách osobní asistence a také prostor pro vyjádření rodičů.

Osobní asistent poskytovateli poskytuje tyto činnosti dané Zákonem č. 108/2006 Sb.

6.1.1 ČINNOSTI POSKYTOVANÉ V RÁMCI OSOBNÍ ASISTENCE DLE ZÁKONA 108/2006 SB. O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

O všech činnostech, které asistent s dítětem provádí, je detailně informován zákonnými zástupci dítěte a je seznámen s přesným postupem. Asistent se také seznámí se všemi speciálními pomůckami, které dítě používá.

Zákonem jsou definovány tyto činnosti poskytované v rámci osobní asistence:

a) pomoc při zvládání 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.

** Podrobněji rozpracováno v Metodice činností osobního asistenta, kterou asistent obdrží nejpozději v den podpisu smlouvy.*

6.2 KOORDINAČNÍ TÝM SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Členové koordinačního týmu: vedoucí služby osobní asistence a terénní sociální pracovnice služby, zpracovávají metodiky služby, přijetí žádosti o zajištění asistence, jednají s rodiči o službě, spolupracují s odbornými pracovišti (SPC a SRP), vyhledávají vhodné asistenty a organizují průběžná výběrová řízení, koordinují první kontakty asistentů s dítětem a rodiči, uzavírají dohody o spolupráci s rodiči, koordinují práci asistentů. Dále vzájemně spolupracují na tvorbě a kontrole individuálních plánů, zajištění školení, organizaci supervizí, poskytují základní poradenství pro asistenty i rodiče, zajišťují odbornou podporu v terénu, průběžnou kontrolu poskytování služby, získávají a zpracovávají zpětné vazby o průběhu služby a hodnotí průběh služby.

6.2.1 HLAVNÍ KOMPETENCE JEDNOTLIVÝCH ČLENŮ KOORDINAČNÍHO TÝMU

Vedoucí služby – zodpovědnost za chod služby, za její personální obsazení, zpracovávání metodiky služby, přijímání nových zaměstnanců do služby, metodické vedení osobních asistentů, koordinace dalšího vzdělávání asistentů, hodnocení zaměstnanců, hodnocení kvality služby.

Terénní sociální pracovník - příjem žádosti zájemců o službu, výběr vhodných asistentů, koordinace komunikace asistenta s rodinou, práce na tvorbě a revizi individuálních plánů, **je styčným pracovníkem pro rodinu i asistenta** (nahlašování mimořádných situací, řešení aktuálních problémů atd.), práce v terénu, tzn. účast při zkušebních asistencích, podpora začínajícím asistentům, pravidelný kontakt s rodinami, komunikace se spolupracujícími organizacemi (MŠ, ZŠ, SPC...).

6.3 PODPORA ASISTENTŮ A TÝMU

Supervizor pro osobní asistenty - provádí skupinové a individuální supervize

Supervizor pro ostatní pracovníky sociální služby - poskytuje individuální konzultace zaměstnancům služby osobní asistence

7. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ NOVÉHO PRACOVNÍKA NA POZICI OSOBNÍHO ASISTENTA

(Více viz Metodika pro přijímání a zaškolování nových pracovníků)

7.1 VÝBĚROVÉ ŘÍZENÍ

Pozvání na výběrové řízení je podmíněno zasláním uchazečova strukturovaného životopisu a motivačního dopisu vedoucí služby.

Na základě posouzení těchto dokumentů je uchazeč pozván, případně nepozván na přijímací pohovor, který vždy probíhá v prostorách organizace. Přijímací pohovor vede vedoucí služby, případně terénní sociální pracovnice služby.

Při přijímacím pohovoru je ověřena kvalifikace pro práci v sociálních službách (dle Z. 108/2006 Sb. o sociálních službách), uchazečova motivace pro práci osobního asistenta, osobnostní předpoklady a zkušenosti z oboru.

Výběrové řízení probíhá během celého kalendářního roku, vždy na základě aktuální poptávky. Inzerát poptávající uchazeče o práci osobních asistentů je zveřejňován na webových stránkách organizace www.homomlynyska.cz, v sekci „Pracovní nabídky“, na webových stránkách www.jobs.cz, www.prace.cz, a na www.nno.cz v sekci „Práce v NNO“.

Při výběrovém řízení jsou s uchazečem vyplněny následující formuláře:

Dotazník pro uchazeče o práci osobního asistenta

Výsledek přijímacího pohovoru je oznámen uchazeči o místo osobního asistenta v nejbližší době a to telefonicky, nebo prostřednictvím emailu.

Uchazečova **zdravotní způsobilost** pro práci osobního asistenta je zjišťována na vstupní lékařské prohlídce smluvním lékařem organizace.

Odborná způsobilost pro práci v sociálních službách je dokladována potvrzením o nejvyšším dosaženém vzdělání, případně potvrzením o absolvování rekvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. V případě nesplnění kvalifikace je uchazeč – osobní asistent ze Zákona (Z. 108/2006 Sb.) povinen splnit si kvalifikaci do 18 ti měsíců od nástupu do organizace. Toto doplnění je možné realizovat dvojím způsobem: 1) dokončením odpovídajícího typu školy – SŠ, VOŠ, VŠ; 2) absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách a doložení jeho absolvování zaměstnavateli.

7.2 NÁSTUP NOVÉHO PRACOVNÍKA

Je podmíněn úspěšným absolvováním přijímacího pohovoru a doložením těchto dokladů:

- Výpis z rejstříku trestů
- Úředně ověřená kopie potvrzení o nejvyšším dosaženém vzdělání
- Zápočtový list od posledního zaměstnavatele

Případně:

- Úředně ověřená kopie potvrzení o absolvování kurzu pro pracovníky v sociálních službách
- Potvrzení z úřadu práce
- Potvrzení o studiu
- Rozhodnutí o přiznání důchodu
- Potvrzení o vyplácení důchodové dávky
- Potvrzení o zdravotní způsobilost (smluvní zdravotnické zařízení)

Smlouva o spolupráci (HPP, DPČ, DPP) je podepisována až na základě absolvování zkušebních asistencí u vybraného uživatele a odsouhlasení spolupráce obou stran (osobní asistent a zákonný zástupce uživatele).

7.3 HARMONOGRAM ZAŠKOLENÍ

- ❖ V nejbližší době, nejčastěji do 14 dnů po konaném výběrovém řízení vedoucí služby, případně terénní sociální **pracovnice informuje nového pracovníka o přijetí** na pozici osobního asistenta.
- ❖ Poté je novému pracovníkovi **nabídnuta již práce s konkrétním uživatelem** (pokud je kapacita služby volná a rodina potřebuje asistenci co nejdříve)

- ❖ Pokud asistent s nabídnutou asistencí souhlasí, terénní sociální pracovnice domluví termín **seznamovací schůzky a první zkušební asistence** (termín je závislý na možnostech rodiny uživatele, asistenta a volné pracovní kapacitě terénního sociálního pracovníka).
- ❖ Jednotlivé **zkušební asistence** probíhají v nejbližším období od první zkušební asistence, opět je to závislé na potřebách uživatele a časových možnostech asistenta. Obvykle **všechny zkušební asistence** proběhnou v období ne delším než 1 měsíc.
- ❖ **Zkušební doba** nově přijatého asistenta trvá 3 měsíce.
- ❖ **Školení bezpečnosti práce a školení první pomoci** dané zákoníkem práce je provedeno při podpisu smlouvy. V případě, že asistence probíhá v zařízení, je zástupce daného zařízení povinen asistenta seznámit s interními předpisy BOZP a PO. Při asistencích probíhajících v domácnosti, je asistent proškolen rodinou. Ve všech případech asistence má asistent také k dispozici krizový plán, který je přílohou smlouvy pro uživatele a zákonní zástupci ho vyplňují při podpisu smlouvy.

8. SPOLUÚČAST UŽIVATELE NA SLUŽBĚ

Výše úhrady za osobní asistenci je stanovena v ceníku osobní asistence. Při změně ceníku osobní asistence je uživatel se změnou seznámen před nabytím jeho účinnosti. Nesouhlas se změnou je jedním z důvodů pro vypovězení smlouvy o poskytování služby osobní asistence ze strany poskytovatele. Hodiny poskytnuté asistence zaznamenává asistent do Docházkového listu, který na konci měsíce, před jejím odevzdáním terénní sociální pracovnici služby, podepíše zákonný zástupce dítěte a tím stvrdí, že služba byla dítěti opravdu v uvedených dnech a časech poskytnuta.

Úhradu za poskytnuté hodiny osobní asistence rodič hradí jedenkrát měsíčně na základě Vyúčtování služeb osobní asistence.

9. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE A SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

9.1 OD PRVNÍHO SETKÁNÍ K PODPISU SMLOUVY

Při vstupní schůzce zájemce o službu osobní asistence (*více viz Metodika jednání se zájemcem o službu*), která se koná v prostorách Centra FILIPOVKA (pokud to například zdravotní stav dítěte nedovolí, tak v domácím prostředí dítěte) je zájemce seznámen terénním sociálním pracovníkem s podmínkami a průběhem poskytování osobní asistence a aktuálním ceníkem. Rodina a dítě formulují, co přesně od služby očekávají, jejich představu o podpoře ze strany osobního asistenta a vyjasňují si osobní cíl dítěte, ten je dále zaznamenán do Kontraktu, který je součástí smlouvy a v Individuálním plánu osobní asistence, který je vytvořen do konce 3. měsíce od podpisu smlouvy. S rodinou je vyplněn kontaktní formulář, pokud již nebyl vyplněn dříve. Ve formuláři jsou uvedeny základní osobní údaje, jméno a příjmení dítěte, bydliště, datum narození, kontaktní údaje zákonných zástupců. V první části dotazníku jsou vypsány podrobnější informace o základních údajích týkajících se dítěte, jaké pomůcky používá, ve kterých činnostech potřebuje oporu, zda je pobíratelem příspěvku na péči a další informace související s péčí o dítě. Dobrovolně může dítě a jeho rodina sdělit informace o diagnóze.

V další fázi spolupráce probíhá setkání vytipovaného osobního asistenta s rodinou dítěte za účasti terénního sociálního pracovníka služby osobní asistence. Smyslem je především vzájemné seznámení. Po tomto seznámení následuje zkušební asistence, rovněž za účasti terénního sociálního pracovníka služby. Zkušební asistence mohou proběhnout nejvýše tři, tyto asistence nejsou hrazeny ani asistentovi ani rodinou. Po bližším vzájemném seznámení dítěte a rodiny s asistentem, sdělí obě strany terénní sociální pracovníci služby, zda jsou s nabídnutou spoluprací spokojeni. Pokud ano, jsou rodiče přizváni k podpisu *Smlouvy o poskytování osobní asistence* a asistent k podpisu smlouvy pracovní (HPP, DPČ, DPP). Podpisu smlouvy s osobním asistentem předchází vstupní zdravotní prohlídka. Teprve po potvrzení zdravotní způsobilosti a po doložení potřebných dokladů uvedených výše je s asistentem smlouva uzavřena. Před uzavřením smlouvy o poskytování osobní asistence je uživatel seznámen s podmínkami a možnostmi při poskytování služby a poskytovatel je seznámen s potřebami a přáními zájemce.

9.2 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

Smlouva se uzavírá dle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a všechny povinnosti z ní vyplývající jsou pro obě strany závazné a právně vymahatelné. *Smlouva* upravuje podmínky, za jakých bude služba poskytována, práva a povinnosti organizace a uživatele. Specifikuje formu, rozsah a obsah poskytované služby, dobu plnění a ukončení *Smlouvy*. *Smlouva* se s uživatelem uzavírá vždy v písemné podobě, a to ve dvou stejnopisech, přičemž jeden výtisk *Smlouvy* náleží uživateli a jeden výtisk zařízení.

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Uživatel podpisem *Smlouvy* stvrzuje, že souhlasí s jejím obsahem a zároveň s obsahem, které obdržel nejpozději v den podpisu smlouvy. Smluvní strany dále svým podpisem stvrzují, že tato smlouva nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

Smlouva obsahuje následující ujednání:

- ❖ označení smluvních stran
- ❖ výši úhrady
- ❖ způsob hrazení úhrady
- ❖ ujednání o dodržování Vnitřních pravidel
- ❖ dobu platnosti smlouvy
- ❖ přílohou č. 1 smlouvy je **Kontrakt**, ve kterém je uveden rozsah poskytování služby, místo a čas poskytování služby, osobní cíl uživatele, klíčový pracovník (osobní asistent) uživatele. Tento kontrakt je v průběhu poskytování služby měněn dle aktuální situace tak, aby odpovídal individuálním potřebám uživatele
- ❖ Přílohou č. 2 smlouvy je aktuální **Ceník** služby osobní asistence
Ceník stanovuje cenu za hodinu poskytování služby, v ceníku je vždy uvedeno datum platnosti. Časy poskytované služby se zaokrouhlují na půlhodiny směrem nahoru. Ceník je v průběhu služby aktualizován, uživatel je vždy s novou verzí seznámen před nabytím data platnosti.
- ❖ Přílohou č. 3 je **Krizový plán**
Plán popisuje postupy, kterými se osobní asistent či koordinační tým řídí v případě krizi či havárií nastalých v průběhu služby.
Plán obsahuje tyto informace o uživateli, resp. místě poskytování služby (v případě poskytování služby v domácím prostředí uživatele, v MŠ/ZŠ či v rámci volnočasových aktivit, jako je návštěva zájmového kroužku, za bezpečnost zodpovídají zaměstnanci tohoto zařízení).
 - ✓ umístění hlavního uzávěru plynu, vody a elektřiny

- ✓ způsob zabezpečení místa poskytování služby (okna, ostré rohy v místnostech apod.)
- ✓ zda existují náhradní klíče od bytu, případně u koho jsou uloženy
- ✓ telefonický kontakt na minimálně dvě další osoby mimo domácnost uživatele, na které je možné se obrátit v případech krizí a havárií
- ✓ kontakt na ošetřujícího lékaře uživatele
- ✓ další informace

Krizový plán je umístěn ve složce uživatele v kanceláři koordinačního týmu služby. Asistent také krizový plán dostává v kopii a měl by si ho umístit v místě poskytování služby na snadno dostupném, tzn. viditelném místě.

❖ Přílohou č. 4 je **Protokol o zapůjčení klíčů**

Uživatel zapůjčuje klíče v případě, kdy to považuje za nutné nebo vhodné (např. doprovody do domácnosti a následná asistence v domácnosti bez přítomnosti zákonných zástupců dítěte). V protokolu je zaznamenáno jméno osobního asistenta, počet klíčů a jejich určení, datum převzetí, podpis uživatele, podpis osobního asistenta a datum vrácení. Tento protokol je uložen ve složce uživatele.

❖ Přílohou č. 5 je **Souhlas se zpracováním osobních údajů**

Podpisem této přílohy uživatel stvrzuje, že souhlasí s použitím uvedených údajů pro účely poskytování služby osobní asistence. Uživatel má možnost si ve formuláři vybrat, pro jaké účely mohou být data použita a pro jaká nikoliv.

Změny ve smlouvě mohou být učiněny pouze písemnou formou, ve formě dodatku s pořadovým číslem a po výslovné dohodě a podpisu obou stran.

9.3 VÝPOVĚDNÍ DŮVODY

Poskytování osobní asistence může poskytovatel ukončit pouze z důvodů uvedených ve *Smlouvě*.

Tyto důvody jsou:

- a) Jestliže *Zákonný zástupce* porušuje své povinnosti vyplývající ze *Smlouvy* a po upozornění poskytovatele v poskytnuté lhůtě nedojde k nápravě ani nedojde mezi smluvními stranami k jinému ujednání.
- b) Jestliže *Zákonný zástupce* porušuje povinnosti, které mu vyplývají z *Vnitřních pravidel poskytovatele* pro poskytování sociální služby osobní asistence, a po upozornění poskytovatele v poskytnuté lhůtě nedojde k nápravě ani nedojde mezi smluvními stranami k jinému ujednání.

Při porušení podmínek uvedených ve smlouvě a Vnitřních pravidlech je organizace povinna uživatele písemně upozornit na to, že porušuje podmínky smlouvy a Vnitřních pravidel a uložit mu přiměřenou lhůtu k odstranění zjištěných porušení Smlouvy. Není-li porušení Smlouvy ve stanovené lhůtě odstraněno a není s organizací projednáno jiné řešení záležitosti, může organizace vypovědět Smlouvu s 30 denní výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědní lhůty uživateli. Smlouva končí dnem následujícím po uplynutí výpovědní lhůty.

Jestliže uživatel odmítne výpověď převzít nebo neposkytne součinnost při jejím doručení, tj. bezdůvodně si zásilku doručovanou poštou při zanechání oznámení o doručení zásilky nevyzvedne, považuje se výpověď za doručenou dnem vrácení zásilky organizaci.

c) Při zásadním porušení podmínek uvedených ve smlouvě a ve *Vnitřních pravidlech služby* pro poskytování sociální služby osobní asistence může poskytovatel smlouvu vypovědět s okamžitou platností, tj. bez výpovědní lhůty. *Smlouva* končí dnem doručení výpovědi uživateli.

Zásadním porušením *Smlouvy* se rozumí:

- nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 2 měsíce poté, co byl uživateli doručena upomínka o nezaplacení faktur a uživatel nezaplatil ve 30 denní lhůtě (pokud nebylo s uživatelem jednáno o změně lhůty splatnosti faktur)
- chování nebo jednání uživatele, které se neslučuje s právními normami nebo morálními hodnotami

d) Jestliže vyvstanou okolnosti, které znemožňují další poskytování osobní asistence (například z důvodu přestěhování *Zákonného zástupce*).

e) Jestliže uživatel nesouhlasí s novou výší ceníku služby osobní asistence a s tímto ceníkem byl řádně seznámen před dnem jeho platnosti.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou *Poskytovatelem* z důvodů uvedených v odst. 2 tohoto článku (kromě bodu c) tohoto odstavce), činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď *Zákonnému zástupci* doručena.

- ❖ *Smlouva* může být v případě potřeby ukončena vzájemnou dohodou smluvních stran ve zkrácené výpovědní lhůtě. Datum ukončení spolupráce je součástí.
- ❖ *Smlouva* je za organizaci podepsána ředitelem organizace. Za přípravu smluv a souvisejících dokumentů zodpovídá vedoucí služby osobní asistence.
- ❖ Všichni pracovníci podepsali prohlášení o mlčenlivosti, které je součástí pracovní smlouvy a z kterého pro ně vyplývá povinnost chránit veškeré osobní údaje a zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích uživatele.

10. ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI

(více viz *Metodika zjišťování spokojenosti*)

Koordinační tým služby osobní asistence průběžně ověřuje plnění závazku služby a vychází přitom z těchto dokumentů:

- ❖ **Dotazník zpětné vazby určený pro uživatele** a jejich zákonné zástupce, je umístěn na našich webových stránkách, kde ho lze vyplnit elektronicky, dotazník lze z webových stránek i stáhnout a vytisknout, k dispozici je také na stolku před kanceláří koordinačního týmu. Dotazník lze anonymně vyplnit přes online formulář nebo vhodit do označené schránky umístěné před vchodem do služby osobní asistence. Terénní sociální pracovníce případně vedoucí služby osobní asistence uživatele dvakrát ročně odkazuje na možnost vyplnit anonymní elektronický dotazník spokojenosti, případně ho zašle v příloze e-mailu. Vyplněné dotazníky se evidují v papírové složce „*Dotazníky pro zpětnou vazbu*“. Získané informace slouží koordinačnímu týmu služby ke zkvalitňování průběhu služby a dokladují spokojenost uživatelů s poskytovanou službou.

- ❖ **Zpětná vazba od pracovníků (osobních asistentů)** je získávána při **osobních schůzkách** pracovníků koordinačního týmu služby s osobními asistenty (**minimálně 1 x měsíc**, zpravidla v termínu odevzdání výkazů práce) nebo v rámci **metodických vedení**, které probíhají nejčastěji při revizích standardů kvality. Z metodických vedení (setkání osobních asistentů s vedoucí služby osobní asistence) jsou vedeny zápisy, uloženy v papírové a elektronické verzi „*Metodická vedení*“
- ❖ **Zpětná vazba od spolupracujících organizací** (MŠ, ZŠ, střediska rané péče, speciálně pedagogická centra,...) je získávána **průběžně** během celého roku v rámci vzájemné komunikace
 - ✓ *všechny zpětné vazby mají primárně k dispozici pracovníci koordinačního týmu služby osobní asistence*
 - ✓ *podněty získané prostřednictvím zpětných vazeb jsou koordinačním týmem služby diskutovány, vyhodnocují se a zpracovávají se do praxe probíhající služby*
- ❖ Zápisy terénní sociální pracovnice z místa poskytování služby, ze všech schůzek terénní sociální pracovnice s uživateli služby jsou vedeny zápisy, které jsou uloženy u terénní sociální pracovnice ve složce Zápisy z jednání – tyto dokumenty jsou konzultovány v rámci porad týmu, případné podněty z nich vzešlé jsou vyhodnocovány a případné změny zpracovány do praxe probíhající služby.
- ❖ vyhodnocování stížností na kvalitu poskytované služby probíhá **průběžně**, viz *Kniha stížností a Vnitřní pravidla pro podávání stížností*
 - ✓ stížnosti a připomínky ke kvalitě poskytované služby mají právo podávat uživatelé i pracovníci služby, stížnosti jsou evidovány a vyhodnocovány, viz *Kniha stížností*
 - ✓ stěžovatel má právo vystupovat anonymně

Získané informace slouží k průběžnému hodnocení plnění veřejného závazku služby osobní asistence (plnění poslání a cílů). V případě neshod mezi veřejným závazkem a praxí pracujeme na jejich žádoucích úpravách. (Změny ve stávající praxi, případně úprava znění veřejného závazku tak, aby lépe odpovídal probíhající praxi).

11. KRIZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

- ❖ Krizové a havarijní jsou situace vyžadující jiné řešení, než situace obvyklé při poskytování osobní asistence. Může jít o situace vzniklé živelnou pohromou, náhlou změnou zdravotního stavu, selháním lidského faktoru apod.
- ❖ Postupy pro řešení nastalých situací jsou uvedeny v *Kontaktním formuláři, individuálním plánu a krizovém plánu* a jsou diskutovány s terénní sociální pracovnicí v rámci zkušebních asistencí.
- ❖ Všichni uživatelé a asistenti mají k dispozici alespoň 2 telefonní čísla na pracovníky koordinačního týmu, na která se mohou v případě nastalé situace obrátit.
- ❖ O krizové nebo havarijní situaci je pořízen pověřeným členem koordinačního týmu zápis, který je uložen v *Evidenci mimořádných a havarijních situací* a dále ve složce uživatele.
- ❖ Asistent je při podpisu smlouvy seznámen s tím, jaké krizové situace mohou u konkrétního uživatele nastat a postupy jejich předcházení a řešení.

❖ Případy krizových situací:

- ✓ V případě ohrožení zdraví, ztrátách na majetku nebo při zjištění spáchání trestného činu - kontaktovat linku 112
- ✓ V případě vážných zdravotních problémů uživatele kontaktuje asistent záchrannou službu 155
- ✓ V případě vytopení nebo požáru kontaktuje hasiče 150
- ✓ V případě spáchání trestného činu kontaktuje asistent policii 158 a zajistí svědka činu.
- ✓ V případě, že se asistent nemůže dostavit do zaměstnání, informuje o této skutečnosti neprodleně terénní sociální pracovníci služby. Terénní sociální pracovník zajistí náhradní řešení poskytnutí služby a o této skutečnosti informuje uživatele. Pokud služba snese odkladu, je s uživatelem dohodnut náhradní termín asistence.
- ✓ V případě, že se asistent zpozdí při cestě k uživateli, neprodleně tuto skutečnost uživateli oznámí.
- ✓ V případě, že se asistent nedostaví bez udání důvodu, je tato skutečnost kvalifikována jako hrubé porušení kázně a je dále řešena v souladu se Zákoníkem práce.
- ✓ Při opakovaných pozdních příchodech, na které uživatel upozorní koordináční tým služby, nebo budou zjištěny jiným způsobem, je sjednána schůzka s osobním asistentem za účelem nápravy tohoto chování. Pokud k nápravě nedojde, je celá věc postoupena řediteli organizace a je kvalifikována jako porušení pracovní kázně a je rozhodováno o závažnosti přestupku a stanovení případných sankcí.

12. VZDĚLÁVÁNÍ

(více viz Metodika dalšího vzdělávání a rozvoj pracovníků služby osobní asistence)

12.1 ZJIŠŤOVÁNÍ VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB A TVORBA VZDĚLÁVACÍHO PLÁNU

- ❖ koordinace vzdělávání zaměstnanců služby osobní asistence Hornomlýnská, o.p.s. spadá do kompetencí vedoucí služby osobní asistence
- ❖ každý pracovník má vypracován svůj individuální vzdělávací plán na daný kalendářní rok, který tvoří spolu s vedoucí služby
- ❖ u osobních asistentů jsou vzdělávací potřeby primárně zjišťovány při podpisu smlouvy, dále jsou pak zjišťovány v rámci osobních setkání s vedoucí služby a v rámci hodnotících setkání
- ❖ u koordináčního týmu jsou individuální vzdělávací potřeby konzultovány během pravidelných setkání týmu a hodnotících setkání
- ❖ při plánování vzdělávacích akcí je vždy brán zřetel na individuální potřeby konkrétního pracovníka, které vyplývají ze specifík jeho přímé práce
- ❖ pracovník má možnost čerpat prostředky na další vzdělávání ze svého vzdělávacího konta, jehož výši stanovuje vedoucí služby a ředitel organizace; částka konta je závislá na finanční situaci organizace, všichni zaměstnanci jsou s výší konta seznámeni v prvních měsících každého kalendářního roku a toto konto mohou čerpat po dobu 12 měsíců. Konto není převoditelné do dalšího roku.
- ❖ zaměstnanec má nárok na poměrnou část konta dle měsíce jeho nástupu na danou pozici
- ❖ do vzdělávání, na které lze čerpat vzdělávací konto spadá povinné vzdělávání dle Záкона 108/2006 Sb.
- ❖ doba strávená na dalším povinném vzdělávání je zaměstnanci hrazena základní hodinovou sazbou (80,- Kč za hodinu)
- ❖ vedoucí služby každému ze zaměstnanců vede elektronickou evidenci docházky dalšího povinného vzdělávání.

12.2 VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ NA POZICI PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Pracovníci musí mít splněnou kvalifikaci danou pro konkrétní pozici Zákonem 108/2006 Sb. Pokud nemají tuto kvalifikaci splněnou v den nástupu do zaměstnání, jsou povinni si tuto kvalifikaci ve lhůtě 18 měsíců od nástupu doplnit (dáno Zákonem 108/2006 Sb.).

Dále jsou zaměstnanci povinni si průběžně během roku plnit další povinné vzdělávání (Zákon 108/2006 Sb.) a to v časové dotaci 24 hodin za jeden kalendářní rok. O této skutečnosti jsou informováni při vstupním pohovoru.

Supervize

Supervize je způsob rozvoje kvality zaměstnanců, který rozvíjí profesionální dovednosti, znalosti a pomáhá utvářet a korigovat postoje k uživatelům. Představuje právo zaměstnance na nezávislou reflexi vlastních problémů, které vyplývají ze vztahu asistent – uživatel.

Supervizi provádí externí supervizor. Supervize probíhá formou opakovaného skupinového setkání. Individuální supervize je zaměstnanci poskytována na požádání. Účast na supervizi se započítává do odpracované doby asistenta.

13. HODNOCENÍ OSOBNÍCH ASISTENTŮ

(více viz Metodika hodnocení a oceňování zaměstnanců)

Pravidelné hodnocení osobních asistentů provádí 1x měsíčně vedoucí služby. Hodnotící rozhovor s vedoucí služby je veden 1x ročně. První setkání probíhá po třech měsících od podpisu pracovní smlouvy, tzn. po uplynutí zkušební doby, dále pak v intervalu jednoho roku.

13.1 ROČNÍ HODNOCENÍ

Hodnocení slouží k získání zpětné vazby od pracovníků v přímé péči, k jejich dalšímu rozvoji, k motivaci pracovníků, prevenci možných rizik spojených s prací s dětmi s těžkým zdravotním handicapem, zkvalitňování poskytované služby ve vztahu k pracovníkům a uživatelům.

Asistenti jsou s postupem hodnocení pracovníka seznámeni vedoucí služby při podpisu pracovní smlouvy. Každý asistent má přístup do své osobní složky (po předchozí domluvě s vedoucí služby), která je uložena v kanceláři ředitele organizace.

Z hodnotícího rozhovoru je vedoucím služby veden písemný zápis, který je spolu s dotazníkem uložen ve složce zaměstnance.

Po ukončení spolupráce osobního asistenta s organizací je na vyžádání asistenta předáno souhrnné hodnocení jeho práce na pozici osobního asistenta. Toto hodnocení sestavuje vedoucí služby ve spolupráci s terénní sociální pracovníci. Toto hodnocení vychází z průběžného hodnocení a ze zpětné vazby od uživatele.

13.2 MĚSÍČNÍ HODNOCENÍ

Měsíční hodnocení probíhá na základě předložených Zpráv o průběhu osobní asistence, případných zápisů o intervencích v rodině vedených terénní sociální pracovníci služby a osobních či telefonických rozhovorů.

Do měsíčního hodnocení jsou zapojeni uživatelé služby, kteří mají možnost se k práci asistenta vyjádřit ve formuláři Zpráva o průběhu osobní asistence.

Měsíční hodnocení vedoucí služby má vliv na přidělení příplatku osobního ohodnocení (0,- až 20,- Kč/hod.).

Předmětem hodnocení je:

1) **Kvalifikace** (při splnění kvalifikaci příplatek 10,- Kč)

Podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách musí každý osobní asistent splňovat kvalifikační požadavky na pracovníka v sociálních službách.

Pokud nesplňuje předepsané požadavky na vzdělání, musí si do 18 měsíců od nástupu do organizace kvalifikaci doplnit (tzn. dostuduje SŠ//VOŠ/VŠ odpovídajícího oboru a doloží zaměstnavateli doklad o dokončeném vzdělání nebo absolvuje akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníka v sociálních službách a doklad o jeho absolvování v daném termínu také doloží vedoucí služby).

2) **Práce asistenta** (maximální výše příplatku 10,- Kč)

a) *Docházka*

Dodání docházky v termínu, tj. do 4. dne v následujícím měsíci a to podepsaná rodičem i asistentem

b) *Hodnocení uživatelem*

Informace ze Zprávy o průběhu osobní asistence, ze Zápisu o intervenci v rodině, z osobních a telefonických rozhovorů s uživatelem

c) *Hodnocení zaměstnavatelem*

Asistenti jsou hodnoceni vedoucí služby na základě výše popsaných kritérií. Do závěrečného hodnocení se promítá také úroveň spolupráce mezi asistentem a pracovištěm služby.

3) **Supervize** (účast na supervizi)

Supervize je součástí podpory pro práci osobního asistenta a součástí systému, který zajišťuje kvalitně poskytovanou sociální službu. Účast asistenta na supervizi je z pohledu zaměstnavatele nezbytná.

Svou účast na supervizi by měl asistent upřednostnit před ostatními aktivitami (včetně asistencí, které lze měsíc dopředu plánovat). Naše organizace zajišťuje supervizi asistentům jako podporu jejich dobré praxe a dokládá tím našim uživatelům, donátorům a kontrolním orgánům snahu a práci na zvyšování kvality našich služeb a profesionalitu naší organizace.

Termíny konání jsou zveřejňovány na webových stránkách organizace.

Výsledky pravidelného měsíčního hodnocení jsou uloženy v elektronické podobě v PC ve složce *osobní asistence – asistenti – hodnocení asistentů*. Pokud je některému asistentovi stržena část osobního příplatku, je o tom ústně či písemně (e-mailem) informován vedoucím služby. Možnost získat osobní příplatek asistent získává až po uplynutí zkušební doby (tzn. po uplynutí třech měsíců od nástupu na pozici osobního asistenta).

13.3 OCEŇOVÁNÍ OSOBNÍCH ASISTENTŮ

Oceňování práce osobních asistentů se uskutečňuje v těchto formách:

1. *Finanční ocenění*

Každému z asistentů je dle předchozího hodnocení měsíčně přidělen příplatek osobního ohodnocení, který se pohybuje v rozmezí 0,- až 20,- Kč (systém osobního ohodnocení viz výše)

2. *Systém benefitů*

Asistenti jsou podporováni v dalším vzdělávání, pracovník má možnost čerpat prostředky na další vzdělávání ze svého vzdělávacího konta, jehož výši stanovuje každý kalendářní rok vedoucí služby a ředitel organizace. Asistentům je poskytována psychologická podpora ve formě supervizí skupinových (1x měsíčně) a individuálních (dle potřeby)

Asistenti mají možnost zdarma využívat služeb pohybového terapeuta Centra FILIPOVKA

Asistentům je zdarma k dispozici odborná knihovna Centra FILIPOVKA

3. *Podpora ze strany koordinačního týmu*

Snahou koordinačního týmu je motivovat a podporovat asistenty v rámci konzultací a metodického vedení, terénní sociální pracovník zabezpečuje asistentům podporu přímo v terénu

14. DOKUMENTACE A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

(více viz *Metodika vedení a zpracovávání dokumentace*)

- ❖ Osobní údaje jsou skladovány po ukončení služby v archivu organizace po dobu 10 let. Po uplynutí této doby jsou tyto dokumenty skartovány v přístroji tomu určeném pověřeným pracovníkem koordinačního týmu.
- ❖ K těmto údajům mají přístup členové koordinačního týmu služby a ředitel organizace. V elektronické podobě jsou uloženy: základní údaje uživatelů v přehledových tabulkách, Smlouva a individuální plán. Jsou uloženy na sdílené složce, která je chráněna heslem.
- ❖ Všichni pracovníci projektu a zaměstnanci organizace pracující s osobními daty podepisují při nástupu do zaměstnání ujednání o mlčenlivosti.
- ❖ Zájemci o službu a uchazeči o místo ve službě podepisují v kontaktních formulářích souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro potřeby služby.

14.1 SHROMAŽĎOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ O UŽIVATELI

- ❖ Osobní údaje jsou uloženy ve složce uživatele a v el. podobě na sdílené složce chráněné heslem. Veškeré dokumenty obsahující osobní data uživatelů jsou uloženy v uzamykatelné skříni v prostorách kanceláře koordinačního týmu. Přístup do osobních složek uživatele mají vedoucí služby a terénní sociální pracovník služby. Uživateli je v případě jeho zájmu umožněno do své složky nahlížet.

14.1.2 DRUH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Složka uživatele obsahuje: *Kartu dítěte, Kontaktní formulář pro zájemce o službu osobní asistence, Smlouvu o poskytování osobní asistence, Souhlas se zpracováním osobních údajů.*

Zjišťované údaje:

Kontaktní údaje (jméno, příjmení, adresa bydliště) – základní identifikace uživatele, místo bydliště ověřuje cílovou skupinu.

Datum narození k ověření cílové skupiny.

Základní diagnóza, druh postižení k ověření cílové skupiny.

Číslo OP zákonného zástupce - dobrovolný údaj, v případě uvedení je použit ve *Smlouvě o poskytování osobní asistence*.

Kontakt (telefon, email) na zákonného zástupce dítěte.

14.2 SHROMAŽĎOVÁNÍ ÚDAJŮ O OSOBNÍM ASISTENTOVÍ

- ❖ Osobní údaje jsou ukládány do osobních složek zaměstnanců. V elektronické podobě jsou uloženy základní údaje zaměstnance v přehledových tabulkách a pracovní smlouvy zaměstnance. Veškeré dokumenty obsahující osobní data asistentů jsou uschovávány v uzamykatelné skříni v prostorách kanceláře ředitele organizace. Přístup do osobních složek asistentů má vedoucí služby, terénní sociální pracovník služby, ředitel organizace a účetní organizace, který zpracovává mzdovou agendu. Přístup do sdílené složky v PC mají pouze členové koordinačního týmu. Tato sdílená složka je umístěna v PC vedoucí služby. Všichni členové koordinačního týmu mají své vlastní PC s vlastním vstupním heslem.

14.2.1 DRUH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Personální složka osobního asistenta obsahuje *Dotazník pro uchazeče o práci osobního asistenta, Osobní dotazník (pracovní pozice Osobní asistent) a následující doklady:* kopii výpisu z rejstříku trestů, kopii potvrzení o nejvyšším dosaženém vzdělání, případně potvrzení o absolvování rekvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách (originál výpisu z rejstříku trestu a ověřená kopie dokladu o nejvyšším dosaženém vzdělání a ověřená kopie dokladu o absolvování rekvalifikačního kurzu jsou zasílány na MHMP k hlášení změn v personálním obsazení registrované sociální služby), zápočtový list od posledního zaměstnavatele, potvrzení z úřadu práce, potvrzení o studiu, důchodci doloží rozhodnutí o přiznání důchodu, důchodci doloží vyplácení důchodové dávky potvrzení o zdravotní způsobilost (smluvní zdravotnické zařízení)

Osobní dotazník (pracovní pozice Osobní asistent) obsahuje:

Kontaktní údaje (jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště, číslo OP (dobrovolný údaj), datum narození, rodné číslo), jde o identifikační údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě pracovně právního vztahu.

Kontakt (telefon, email)

Údaje o kvalifikaci pro práci v sociálních službách

Údaj o zdravotní pojišťovně (odvody pojistného)

Údaj o trestní bezúhonnosti

S veškerými údaji je nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Uživatel a jeho zákonní zástupci mají právo nahlížet do svého osobního spisu

15. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

Uživatel služby či zaměstnanec organizace má právo uplatňovat **připomínky** a **stížnosti** na jednotlivé zaměstnance organizace, na kvalitu nebo způsob poskytování služby osobní asistence.

Připomínky slouží k dalšímu zkvalitňování služby.

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo s poskytováním služby.

Stížnost je možné podat:

- ústně
- telefonicky
- písemně
- elektronicky

271 910 328

Centrum FILIPOVKA, Filipova 2013, 148 00 Praha 4

info@hornomlynska.cz

Stěžovatel si může pro podání stížnosti zvolit zástupce.

K anonymnímu podávání stížností je zřízena schránka umístěná u vstupních dveří do Centra FILIPOVKA, vedle poštovní schránky.

Schránka je vybírána 2 x měsíčně, a to 1. a 15. pracovní den v měsíci. Schránku vybírají dva zástupci organizace – vedoucí služby osobní asistence a vedoucí odlehčovací služby.

Stížnost je možné adresovat:

řediteli organizace – Ing. Roman Mucha

mucha@hornomlynska.cz

Vedoucí služby osobní asistence – Mgr. Jitka Citriaková

citriakova@hornomlynska.cz

Vyřízení stížnosti:

Všechny stížnosti jsou evidovány v **Knize stížností** po dobu tří kalendářních let.

Písemné (či emailové) vyjádření obdrží stěžovatel **do 21 dnů** od jejího doručení, proti vyjádření má právo se do 21 dnů odvolat.

Písemné vyjádření obsahuje:

- datum přijetí stížnosti a jméno stěžovatele (je-li známo)
- vyhodnocení stížnosti
- přijatá opatření

Vyjádření k anonymní stížnosti bude do 21 dnů vyvěšeno na nástěnce služby osobní asistence, která se nachází ve vstupních prostorech organizace.

Ke stížnosti se vyjadřuje osoba k tomu kompetentní – vedoucí služby osobní asistence, případně ředitel organizace.

Při vyřizování stížnosti se prověřují všechny dostupné okolnosti.

Možnosti odvolání:

V případě nespokojenosti s vyjádřením se může stěžovatel odvolat k následujícím orgánům:

- Veřejný ochránce práv

podatelna@ochrance.cz

16. AKTUALIZACE PRAVIDEL

- ❖ Podněty k aktualizaci shromažďují pracovníci koordinačního týmu a jsou diskutovány v rámci pravidelných porad týmu.
- ❖ Podněty jsou rozděleny na systémové a formální.
 - ✓ Systémové podněty, bez jejichž zapracování je ohroženo či vyloučeno pokračování v poskytnuté službě zavedeným způsobem, jsou ihned zapracovány formou dodatku. Pravidla mohou mít maximálně 5 dodatků. V případě nutnosti zapracovat další systémový podnět se aktualizují celá pravidla včetně formálních podnětů.
 - ✓ Formální podněty, bez jejichž zapracování jsou pravidla stále platná, se zapracovávají najednou při aktualizaci celých Pravidel.

17. SEZNAM PŘÍLOH

- ❖ Příloha č. 1 - Přehled kompetencí pracovníků služby osobní asistence Centra FILIPOVKA