

VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE



Obsah

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 | 4 |
| 4. Informace o službě | 5 |
| 5. Práva a povinnosti | 5 |
| 5.1 Práva uživatele | 5 |
| 5.2 Práva osobního asistenta | 5 |
| 5.3 Práva SPOLEČNOSTI | 5 |
| 5.4 Povinnosti uživatele | 6 |
| 5.5. Povinnosti zájemce o službu | 6 |
| 5.6 Povinnosti osobního asistenta | 6 |
| 5.7 Povinnosti SPOLEČNOSTI | 7 |
| 6. Personální zajištění služby osobní asistence | 8 |
| 6.1 Osobní asistent | 8 |
| 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..... | 10 |
| 7.1 Výběrové řízení | 10 |
| 7.2 Nástup nového pracovníka | 10 |
| 7.3 Harmonogram zaškolení..... | 11 |
| 8. Spoluúčast uživatele na úhradě za službu | 12 |
| 9. Poskytování služby osobní asistence a Smlouva o poskytování osobní asistence | 12 |
| 9.1 Potřebné kroky vedoucí k poskytnutí osobní asistence | 12 |
| 9.2 Smlouva o poskytování osobní asistence | 13 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 9.3 Výpovědní důvody | 14 |
| 10. Individuální plánování služby | 16 |
| 11. Zjišťování spokojenosti | 17 |
| 12. Krizové a havarijní situace | 18 |
| 13. Vzdělávání..... | 19 |
| 12.1 Zjišťování vzdělávacích potřeb a tvorba vzdělávacího plánu | 19 |
| 12.2 Supervize | 19 |
| 14. Hodnocení osobních asistentů | 20 |
| 15. Dokumentace a ochrana osobních údajů | 22 |
| 14.1 Shromažďování osobních údajů o zájemci o službu a uživateli..... | 22 |
| 14.2 Shromažďování údajů o osobním asistentovi..... | 22 |
| 16. Podávání stížností..... | 23 |
| 17. Aktualizace pravidel..... | 24 |

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 zvládnání 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

- ❖ společnost neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá
- ❖ zájemce nespĺňuje kritéria pro cílovou skupinu uživatelů služby
- ❖ společnost 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 společnosti 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 letáčích Centra služeb FILIPOVKA – osobní asistence a ve Výroční zprávě společnosti.

5. PRÁVA A POVINNOSTI

5.1 Práva uživatele

- ❖ Uživatel má právo na takové jednání ze strany společnosti, 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/ zákonný zástupce uživatele 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, nebo 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, rovný přístup a podporu 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).
- ❖ Asistent má právo si vykázat 1 hodinu práce mimo přímou péči na zpracování *Výkazu osobní asistence, Pracovního výkazu a Zprávy o průběhu osobní asistence*.

5.3 Práva SPOLEČNOSTI

- ❖ Společnost má právo sbírat a evidovat takové informace o uživateli, které jsou nezbytné ke kvalitnímu poskytování sociální služby a pro potřeby grantových řízení.
- ❖ Společnost má právo odmítnout nebo ukončit poskytování služby, pokud se vyskytnou vážné ekonomické, organizačně technické, či personální důvody, které další poskytování neumožňují.
- ❖ Společnost 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/zákonný zástupce uživatele spolupracuje s pracovníky při domlouvání formy a rozsahu poskytované služby.
- ❖ Uživatel / zák. zástupce uživatele je povinen proškolit osobního asistenta v tom, jak provádět jednotlivé úkony, jak používat speciální pomůcky atd. Prvnímu zaučení (tzv. zkušební asistenci) může být přítomen, na žádost rodiče nebo osobního asistenta (případně uchazeče na pozici osobního asistenta), kontaktní sociální pracovník služby.
- ❖ Uživatel / zák. zástupce uživatele uvádí pravdivé údaje a hlásí změny v osobních údajích, zdravotním stavu dítěte a všechny důležité skutečnosti, které souvisejí s poskytováním služby.
- ❖ Uživatel / zák. zástupce se aktivně podílí na Individuálním plánování služby, jež je mu poskytována
- ❖ Uživatel / zák. zástupce uživatele je povinen v rámci svých možností vytvářet podmínky pro hladký průběh poskytovaných služeb.
- ❖ Uživatel / zák. zástupce uživatele průběžně spolupracuje a přijímá rizika v přiměřené míře své osobní zodpovědnosti při volbě, rozhodování a naplňování *Smlouvy o poskytování 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 / zák. zástupce uživatele 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 zájemce o službu

- ❖ Zájemce/zákonný zástupce zájemce o službu vyplní osobně nebo elektronicky kontaktní formulář, ve kterém uvede základní informace o zájemci/dítěti. Tento formulář zašle elektronicky na příslušnou e-mailovou adresu či poštou nebo osobně na sídlo organizace. Vyplněný kontaktní formulář slouží kontaktnímu sociálnímu pracovníkovi při vstupní osobní schůzce.
- ❖ Zájemce/zákonný zástupce zájemce je povinen na výzvu kontaktního sociálního pracovníka přijít na vstupní osobní schůzku se svým dítětem do sídla organizace.
- ❖ S výjimkou případů, kdy kontaktní sociální pracovník uzná za vhodné sjednat schůzku v místě bydliště zájemce o službu a to z opodstatněných důvodů, jako je např.: imobilita zákonného zástupce dítěte, nebo nepříznivý zdravotní stav dítěte nebo jeho zákonného zástupce.

5.6 Povinnosti osobního asistenta

- ❖ Asistent je povinen nejpozději do 1. dne v každém měsíci odevzdat svůj *Pracovní výkaz + Výkaz osobní asistence* včetně podpisu zák. zástupce uživatele a případně další dokumenty vztahující se ke zpracování mezd. Dále odevzdává *Zprávu o průběhu osobní asistence*.
- ❖ Asistent má povinnost odevzdat Výkazy včas a správně vyplněné.
- ❖ Asistent se účastní povinného vzdělávání, hodnotících a supervizních setkání a metodického vedení, které probíhá v době revizí standardů kvality a v době, kdy je s tímto osloví vedoucí služby.
- ❖ 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 společnosti.
- ❖ Asistent se podílí na vytváření pravidel realizace služby (podle standardů kvality sociálních služeb od MPSV).

- ❖ Asistent se aktivně podílí na rozvoji činnosti společnosti 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 společnosti, podporuje dobré jméno společnosti.
- ❖ 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 terénního sociálního pracovníka služby.

5.7 Povinnosti SPOLEČNOSTI

- ❖ Společnost je povinna předložit uživateli vyúčtování spoluúhrady nákladů na zajištění osobní asistence za kalendářní měsíc a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- ❖ Společnost vychází při poskytování služby z potřeb a práv uživatele a jeho zákonného zástupce.
- ❖ 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 uživatelův souhlas.
- ❖ Společnost poskytuje službu osobní asistence bezpečně a profesionálně a zajišťuje všem pracovníkům potřebnou podporu.
- ❖ Společnost poskytuje službu podle *Smlouvy o poskytování osobní asistence a Individuálního plánu osobní asistence*.
- ❖ Společnost 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 společnosti 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 při podpisu smlouvy.

6.1 Osobní asistent

Přímou 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 oblasti práce s dětmi s postižením. Asistent dokládá výpis z rejstříku trestu, doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání a prochází vstupní lékařskou prohlídkou. Pracovně právní vztah začíná podpisem Dohody o provedení práce DPP (nebo jiného typu pracovně - právního vztahu – DPČ, PP), jejíž součástí je platový výměr a náplň práce. Asistenti se dále vzdělávají, účastní se pravidelných supervizí a metodických a hodnotících schůzek. Asistent odevzdává společně s výkazy práce také vyplněnou *Zprávu o průběhu osobní asistence*. Tuto *Zprávu o průběhu osobní asistence* odevzdává asistent pravidelně, nejdéle však 1x za 3 měsíce (dle rozsahu a cílů asistence). Osobní asistent uživateli poskytuje činnosti dané Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

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 zvládnutí 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 / dohody.*

6.2 Koordinační tým služby osobní asistence

Členové koordinačního týmu: vedoucí služby osobní asistence, kontaktní sociální pracovník a terénní sociální pracovník. Všichni členové koordinačního týmu vzájemně spolupracují na tvorbě metodik služby, poskytují základní sociální poradenství pro rodiče i osobní asistenty, zajišťují odbornou podporu v terénu, kontrolují průběh poskytování služby a hodnotí celkový 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 a supervizi, hodnocení zaměstnanců, hodnocení kvality služby.

Kontaktní sociální pracovník - příjem žádostí zájemců o službu, vedení vstupních schůzek se zájemci o službu, výběr vhodných asistentů, koordinace asistentů, vedení seznamovacích schůzek s rodinou a osobním asistentem, propagace služby.

Terénní sociální pracovník – podpora v komunikaci asistenta s rodinou, práce na tvorbě a revizi individuálních plánů, styčný pracovník pro rodinu i asistenta (nahlašování mimořádných situací, řešení aktuálních problémů atd.), podpora začínajícím asistentům, pravidelný kontakt s rodinami, komunikace se spolupracujícími organizacemi (MŠ, ZŠ, SPC...).

6.3 Podpora asistentů a týmu

Podpora osobních asistentů probíhá formou pravidelného supervizního a metodického setkávání. Skupinová supervize probíhá 1x do měsíce za přítomnosti supervizora, vedoucí služby a sociálních pracovníků. Asistenti mají možnost využít i skupinovou supervizi bez koordinačního týmu osobní asistence a v případě potřeby i individuální supervizi. Metodické setkávání asistentů a koordinačního týmu se koná 1x za čtvrt roku. Koordinační tým osobní asistence je k dispozici osobním asistentům i mimo metodického a supervizního setkávání.

Stejně tak může využívat supervizi i koordinační tým, který se může rozhodnout, zda si zvolí individuální nebo týmovou konzultaci. Pravidelně probíhají týdenní a čtvrtletní porady. Týdenní slouží pro výměnu informací k aktuálnímu průběhu asistencí. Čtvrtletní porada slouží k zhodnocení uplynulého a pro plánování následujícího období.

7. POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ NOVÉHO PRACOVNÍKA NA POZICI OSOBNÍHO ASISTENTA

7.1 Výběrové řízení

Výběrové řízení na pozici osobního asistenta je dvoukolové. Pro splnění požadavků prvního kola výběrového řízení je nutné zaslání strukturovaného životopisu a motivačního dopisu kontaktnímu sociálnímu pracovníkovi, případně vedoucí služby.

Na základě kladného posouzení zasláných dokumentů je uchazeč pozván kontaktním sociálním pracovníkem do druhého kola výběrového řízení, kterým je přijímací pohovor v prostorách společnosti. Přijímací pohovor je veden vedoucí služby a kontaktním sociálním pracovníkem.

Při přijímacím pohovoru je ověřena kvalifikace pro práci v sociálních službách dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, uchazečova motivace pro práci osobního asistenta, osobnostní předpoklady a zkušenosti z oboru formou vyplnění *Dotazníku pro uchazeče o práci osobního asistenta*.

Výsledek přijímacího pohovoru je oznámen uchazeči v nejbližší době a to telefonicky, případně prostřednictvím emailu.

Zdravotní způsobilost uchazeče o práci osobního asistenta je zjišťována vstupní lékařskou prohlídkou smluvním lékařem společnosti, ještě před zahájením asistence.

Odborná způsobilost pro práci v sociálních službách je dokládána úředně ověřenou kopií dokladu nejvyššího dosaženého vzdělání, případně osvědčením o absolvování rekvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. V případě nesplnění kvalifikace je uchazeč – osobní asistent ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách povinen splnit si kvalifikaci do 18 ti měsíců od nástupu do společnosti. 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.

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.hornomlynska.cz, v sekci „Pracovní nabídky“, na webových stránkách www.jobs.cz, www.prace.cz, a na www.nno.cz v sekci „Práce v NNO“ a na dalších webových portálech, spolupracujeme také s ÚP.

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
- Potvrzení o zdravotní způsobilost (smluvní zdravotnické zařízení)

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

Smlouva o spolupráci (PP, DPČ, DPP) je podepisována až na základě absolvování zkušebních

asistenci u vybraného uživatele a odsouhlasení spolupráce obou stran (osobní asistent a zákonný zástupce uživatele).

7.3 Harmonogram zaškolení

❖ V co nejkratší době informuje kontaktní sociální pracovník uchazeče o výsledku výběrového řízení.

❖ V případě přijímání uchazeče na DPP/DPČ si uchazeč vybírá sám asistenci dle svých schopností a časových možností s vedením kontaktního sociálního pracovníka. V případě přijímání uchazeče na HPP jsou asistence vybírány přímo kontaktním sociálním pracovníkem a vedoucí služby.

❖ Poté se kontaktní sociální pracovník domluví s osobním asistentem na **termínu seznamovací schůzky** s rodinou a dítětem (termín je závislý na časových možnostech rodiny uživatele, asistenta a kontaktního sociálního pracovníka).

❖ Seznamovací schůzky se účastní osobní asistent, kontaktní sociální pracovník, rodič a dítě. Asistent před schůzkou může nahlédnout do kontaktního formuláře daného dítěte. Místo, kde se schůzka bude konat, závisí od toho, kde bude poskytována osobní asistence. Pokud se jedná o asistenci formou doprovodu nebo asistenci ve školských zařízeních, schůzka probíhá v Centru Filipovka. V případě, že jde o asistenci v domácnosti, koná se schůzka tam. V ojedinělých případech, které uzná kontaktní sociální pracovník za vhodné, se může místo setkání lišit.

❖ Již na seznamovací schůzce si asistent může dohodnout termín zkušební asistence, která může proběhnout 1 – 3x. Asistent i uživatelé mohou využít čas na rozmyšlenou, v takovém případě je domlouván termín zkušební asistence ve spolupráci s kontaktním sociálním pracovníkem. Jednotlivé **zkušební asistence** probíhají v nejkratším časovém horizontu. Termíny jsou závislé na potřebách uživatele a časových možnostech asistenta. Obvykle **všechny zkušební asistence** proběhnou v období do jednoho měsíce od seznamovací schůzky.

❖ Pokud dopadne seznamovací schůzka a zkušební asistence v pořádku a obě strany chtějí navázat další spolupráci, kontaktní sociální pracovník předá potřebné informace vedoucí služby, která si následně s asistentem domluví schůzku k podepsání dohody/smlouvy a proškolení.

❖ **Školení bezpečnosti práce a školení první pomoci** dané zákoníkem práce je provedeno při podpisu smlouvy/dohody. V případě, že asistence probíhá v zařízení, je zástupce daného zařízení povinen asistenta seznámit s interními předpisy BOZP, PO a Organizačním a pracovním řádem. Při asistencích probíhajících v domácnosti, je asistent proškolen rodinou. Při asistencích probíhajících v zařízeních školského či volnočasového typu, je asistent proškolen kompetentní osobou daného zařízení.

Asistent je povinen ve všech případech mít u sebe na asistenci **krizový plán**, který je přílohou smlouvy pro uživatele. Tento dokument je opatřen aktuálními informacemi a kontakty pro případ vzniku krizové situace.

Dále má vždy asistent u sebe **lékárničku**, kterou obdrží při zaškolení od vedoucí služby. S obsahem a jeho použitím je seznámen při zaškolování. Pokud asistent lékárničku použije, oznámí to vedoucí služby, aby se lékárnička mohla doplnit.

❖ **Zkušební doba** nově přijatého asistenta na HPP trvá 3 měsíce.

8. SPOLUÚČAST UŽIVATELE NA ÚHRADĚ ZA SLUŽBU

Výše úhrady za osobní asistenci je stanovena v ceníku osobní asistence. Při změně ceníku osobní asistence je uživatel se změnou písemně seznámen před nabytím jeho účinnosti. Nesouhlas se změnou je jedním z důvodů pro vypovězení *Smlouvy o poskytování osobní asistence* jak ze strany poskytovatele, tak uživatele.

Hodiny poskytnuté asistence zaznamenává asistent do Výkazu osobní asistence, který na konci měsíce, před jejím odevzdáním vedoucí 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 Potřebné kroky vedoucí k poskytnutí osobní asistence

Zájemci o službu mohou kontaktovat kontaktního sociálního pracovníka prostřednictvím:

Emailu: kontaktni.oa@hornomlynska.cz
Telefonu: 733 710 403, případně na pevné lince 272 657 590
Osobně na adrese: Filipova 2013, Praha 4, 148 00
Elektronického formuláře: dostupného na stránkách společnosti www.hornomlynska.cz

Kontaktní formulář obsahuje tyto části:

- a) osobní údaje zákonného zástupce
- b) údaje o uživateli (dítěti)
- c) požadavky na osobní asistenci

Vstupní schůzka

Podmínkou pro sjednání vstupní schůzky je vyplnění kontaktního formuláře. Standardně elektronickou formou, případně v tištěné podobě, zaslaný poštou, nebo vyplněním přímo v kanceláři služby osobní asistence.

Vstupní schůzka se standardně koná v sídle společnosti Centru Filipovka za účasti kontaktního sociálního pracovníka, zájemce o službu a dítěte, kterému je služba určena. V případě, že to zdravotní stav dítěte nedovoluje, nebo je pro zákonného zástupce velmi obtížné se s dítětem dostavit a kontaktní sociální pracovník uzná objektivní překážku v konání vstupní schůzky v Centru Filipovka, může se schůzka konat v domácnosti.

Na schůzce se projednávají se zájemcem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím služby.

Zájemce o službu je seznámen se smlouvou o poskytování osobní asistence a vnitřními pravidly služby. Vzhledem k tomu, že je služba poskytována výhradně na území Prahy a Středočeského kraje, kontaktní sociální pracovník ověřuje správnost trvalé adresy dle platného dokladu totožnosti zákonného zástupce dítěte.

Doba pro získání osobního asistenta

Interval zajištění osobního asistenta konkrétnímu zájemci o službu se odvíjí individuálně na základě požadavků zájemce o službu a nabídky pracovních sil na trhu práce. S ohledem na snahu, najít každému dítěti asistenta na míru, tak aby byl schopen přizpůsobit se co nejlépe potřebám klienta, nelze

tedy garantovat maximální či minimální doba pro získání osobního asistenta. Při hledání vhodného asistenta také přihlížíme k místu bydliště jak asistenta, tak i zájemce o službu (zejména pokud se jedná o asistenci formou doprovodu), na dobu potřebnou k dojíždění na asistenci i na náročnost asistence a dosavadní zkušenosti asistenta.

Seznamovací schůzka

V případě, že se najde vhodný osobní asistent, sjedná kontaktní sociální pracovník seznamovací schůzku, na které je dále přítomen zájemce o službu s dítětem a konkrétní osobní asistent. Pokud je požadavek na osobní asistenci v domácnosti, seznamovací schůzka se zpravidla koná tam a to především z toho důvodu, aby se mohl osobní asistent seznámit s prostředím, v kterém bude asistence probíhat. Pakliže je požadavek na osobní asistenci ve školském zařízení, nebo formou doprovodu, seznamovací schůzka se koná v Centru Filipovka. Hlavním důvodem schůzky je vzájemné seznámení asistenta s dítětem a jeho zákonným zástupcem. Pokud po seznamovací schůzce obě strany vyjádří zájem o další spolupráci, asistent si již může se zákonným zástupcem dítěte domluvit zkušební asistenci.

Zkušební asistence

Zkušební asistence je dobrovolná a může proběhnout maximálně třikrát. Zkušební asistence není zákonným zástupcem dítěte hrazena a stejně tak není hrazena osobnímu asistentovi. Zkušební asistence je dobrovolná a vždy záleží na zúčastněných stranách, zda se na ni dohodnout a kolikrát ji ve stanoveném limitu využijí.

Po zkušební asistenci se kontaktní sociální pracovník spojí s oběma stranami, zda proběhlo vše v pořádku a mají zájem uzavřít smlouvu o poskytování osobní asistence. V případě, že se obě strany vyjádří kladně, předává kontaktní sociální pracovník veškeré podklady pro uzavření smlouvy terénnímu sociálnímu pracovníkovi a vedoucí služby. V případě, že jedna ze stran nemá zájem o další spolupráci, kontaktní sociální pracovník to oznámí druhé straně a domluví se na hledání nového asistenta či asistence.

Uzavření smlouvy

Terénní sociální pracovník zašle elektronicky (případně poštou či ve výjimečných případech doručí osobně) rodině vzor Smlouvy o poskytování služby osobní asistence i s jejími přílohami a Vnitřní pravidla služby. Rodič je povinen před uzavřením smlouvy vyplnit Krizový plán, který je přílohou smlouvy. Po jeho vyplnění, terénní sociální pracovník společně s rodinou uzavírají Smlouvu o poskytování služby osobní asistence. Podpis smlouvy se standardně uskutečňuje v sídle společnosti Centru Filipovka. Po domluvě s terénním sociálním pracovníkem na základě objektivních překážek se může podepsat i na jiném místě.

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 originálních vyhotoveních, přičemž jeden originál *Smlouvy* náleží uživateli a jeden společnosti.

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 úhrady za službu
- ❖ ujednání o dodržování Vnitřních pravidel
- ❖ výpovědní důvody a lhůty
- ❖ dobu platnosti smlouvy
- ❖ přílohou č. 1 smlouvy je **Kontrakt**, ve kterém je uveden rozsah poskytování služby, místo a čas poskytování služby, osobní cíl uživatele a přidělený 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 je **Krizový plán**

Plán popisuje postupy, kterými se osobní asistent či koordinační tým řídí v případě krizí 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 další osobu/osoby, 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 má povinnost nosit ho na asistenci u sebe.

❖ Přílohou č. 3 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, vyplňuje se pouze při předání či vrácení klíčů.

❖ Přílohou č. 4 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 fotografie pořízené na asistenci použity a pro jaká nikoliv.

Změny ve *Smlouvě o poskytování osobní asistence* 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 se společností projednáno jiné řešení záležitosti, může společnost 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 (zákonnému zástupci).

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 či jeho zákonného zástupce, které se neslučuje s právními normami nebo morálními hodnotami

d) Jestliže vyvstanou okolnosti, které znemožňují další poskytování osobní asistence (například z důvodu přestěhování uživatele, dovršení uživatele 16 let, aj.).

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 uživateli (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 a vedoucí služby. 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. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY

*Podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. jsou poskytovatelé sociálních služeb **povinni individuálně plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytované služby a hodnotit průběh poskytování služby za přítomnosti uživatelů nebo za účasti jejich zákonných zástupců.***

Uživatelé či jejich zákonní zástupci se aktivně podílí na tvorbě cílů v rámci individuálního plánu a dle měnících se potřeb lze následně cíle poskytování služby upravit či změnit. Tento princip je pro poskytovatele závazný a uživatelům / zákonným zástupcům dává možnost se samostatně rozhodovat, uplatňovat svá práva a zároveň přijímat povinnosti, které z těchto práv plynou.

Proces individuálního plánování a individuální plány **slouží uživatelům** služby, jejich **zákonným zástupcům, osobním asistentům a koordinačnímu týmu** zajišťujícímu průběh služby.

Proces individuálního plánování je zahájen již při **vstupní schůzce** s kontaktním sociálním pracovníkem skrze vyjasnění si požadavku na asistenci. Při získání asistenta a uzavření smlouvy, dále pokračuje skrze smlouvou stanovený **rozsah v příloze smlouvy č. 1 – Kontrakt**.

K sestavení **prvního individuálního plánu** dochází ve spolupráci s terénním sociálním pracovníkem v období **1-3 měsíců od zahájení asistence a to v závislosti na náročnosti a četnosti asistence**. Toto období je stanoveno pro prohloubení vztahu asistenta s uživatelem a navázáním první spolupráce.

Schůzka k tvorbě individuálního plánu probíhá **primárně v prostředí asistence** (domácnost, škola, školka). Po domluvě s terénním sociálním pracovníkem a za objektivních příčin (např. stěhování, nemoc rodinného příslušníka) může schůzka proběhnout také v Centru Filipovka.

Na schůzce je vždy přítomen **uživatel, zákonný zástupce uživatele, osobní asistent/i uživatele a terénní sociální pracovník**. Ke schůzce mohou být přizvány i další relevantní osoby a odborníci (vyučující, speciální pedagog, psycholog, pečující rodinní příslušníci, aj.) se souhlasem všech zúčastněných.

Schůzka slouží ke **zmapování současné situace v asistenci, k pojmenování potřeb uživatele a nalezení společných cílů dalšího postupu**. Výstupem této schůzky je koncept individuálního plánu, který zpracovává terénní sociální pracovník **ve lhůtě ne delší než 30 dní** od uskutečnění schůzky. K tomuto konceptu se všichni účastníci samostatně vyjádří a terénní sociální pracovník jej dle jejich potřeb, přání či připomínek upraví k všestranné spokojenosti. Hotový plán stvrzují zúčastnění svým podpisem a je platný ode dne podpisu.

Platnost Individuálního plánu je **standardně 6 kalendářních měsíců**, poté dochází k jeho **revizi**. V případě naplnění cílů tohoto plánu může dojít k jeho revizi i dříve před uplynutím jeho platnosti. K revizi se opět sejdou všichni výše zmínění účastníci individuálního plánování. Dochází ke **zmapování dosavadního průběhu asistence a vyhodnocení naplnění cílů v původním plánu**. Na základě těchto zhodnocení je domluvena další spolupráce, plán je aktualizován pro současné potřeby uživatele a proces jeho schválení a uvedení v platnost se opakuje.

11. ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI

Pro zvyšování kvality služby zjišťujeme spokojenost uživatelů a zaměstnanců.

Způsoby zjišťování spokojenosti:

1) rozhovor se zákonným zástupcem uživatele – průběžně prostřednictvím telefonátů (cca á 3 měsíce), e-mailů, při osobním setkání

2) hodnotící dotazník pro zákonné zástupce uživatele – odkaz na formulář dotazníku je uživatelům zasílán elektronicky dvakrát ročně vedoucí služby či terénním sociálním pracovníkem

- dotazník je vyplňován anonymně, abychom zajistili otevřenost uživatelů

- odpovědi jsou evidovány v elektronické a písemné podobě

- zákonný zástupce uživatele má možnost hodnotící dotazník vyplnit i jmenovitě, zasláním dotazníku elektronicky nebo osobně v místě společnosti

3) reference - průběžně žádáme zákonné zástupce uživatele o napsání referencí na službu osobní asistence emailem

- psaní referencí nemá stanovenou strukturu, struktura a obsah je plně na zákonných zástupcích uživatele

4) hodnotící dotazník pro osobní asistenty – dotazník je asistentům předáván dvakrát ročně vedoucí služby či terénním sociálním pracovníkem na metodické poradě osobních asistentů nebo zaslán elektronicky

-dotazník je vyplňován anonymně

-odpovědi jsou evidovány v písemné podobě

5) rozhovory s osobními asistenty – průběžně pomocí telefonátů, e-mailů, při osobním setkání

6) zápisy z terénu z místa poskytování služby – ze všech schůzek terénní sociální pracovník s uživateli služby jsou vedeny zápisy, které jsou uloženy v elektronické podobě (server „P/O“ – osobní asistence – terénní práce – zápisy z terénu), případné vzešlé podněty jsou vyhodnocovány a případně změny zapracovány do praxe probíhající služby

7) individuální plány – individuální nastavení hlavních i dílčích cílů uživatele, přizpůsobení služby potřebám uživatele, průběžné revize naplňování cílů a zjišťování spokojenosti uživatele s poskytnutou službou, sledování vývoje uživatele po dobu poskytování služby z více zdrojů (asistent, zákonný zástupce, sociální pracovník)

8) zprávy o průběhu osobní asistence – průběžné podávání zpětné vazby asistentem v časovém intervalu 1x za měsíc – 1x za čtvrtletí v závislosti na četnosti přímé péče u klienta, slouží jako doklad o poskytování osobní asistence, průběžné hodnocení naplňování individuálních cílů i zachycení vývoje uživatele ve službě

9) vyhodnocování stížností na kvalitu poskytované služby – vyhodnocování stížností probíhá průběžně

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.

12. 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, náhlou změnou chování dítěte, záchvatové a afektové stavy, selháním lidského faktoru apod.
- ❖ Postupy pro řešení situací vzniklých náhlou změnou zdravotního stavu, náhlou změnou chování dítěte (záchvatové a afektové stavy) jsou předány osobnímu asistentovi zákonným zástupcem uživatele na seznamovací schůzce a zkušební asistenci.
- ❖ Všechny ostatní výše uvedené situace jsou s asistenty konzultovány v rámci vstupního zaškolení a školení BOZP.
- ❖ Všichni uživatelé a asistenti mají k dispozici alespoň 2 telefonní čísla na pracovníky koordinačního týmu, na která se mohou v případě nastalé situace obrátit.
- ❖ Všichni asistenti musí mít u sebe během asistence lékárničku, kterou v případě potřeby použijí. Vedoucí služby asistenty seznámí s obsahem lékárničky a jejím použitím při úvodním zaškolování.
- ❖ 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 na čísle 155.
- V případě vytopení nebo požáru kontaktuje hasiče na čísle 150.
- V případě spáchání trestného činu kontaktuje asistent policii na čísle 158 a zajistí svědka činu.
- Po odvrácení akutní hrozby je asistent povinen kontaktovat zákonného zástupce uživatele a vedoucí služby a informovat je o nastalé situaci.
- V případě, že se asistent nemůže dostavit do zaměstnání, informuje o této skutečnosti neprodleně jak zákonného zástupce uživatele, tak terénního sociálního pracovníka služby. V případě, že se asistent zpozdí při cestě k uživateli, neprodleně tuto skutečnost zákonnému zástupci uživateli s omluvou 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 koordinační 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.

13. VZDĚLÁVÁNÍ

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 zaměstnanec vypracovává svůj individuální vzdělávací plán na následující pololetí, který tvoří ve spolupráci 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 koordinačního týmu jsou individuální vzdělávací potřeby konzultovány během pravidelných setkání týmu a hodnotících setkání.
- ❖ Odborné, akreditované kurzy zajišťuje společnost pro své zaměstnance primárně v Centru Filipovka ve spolupráci s externími lektory.
- ❖ Při plánování vzdělávacích akcí je vždy brán zřetel na individuální potřeby konkrétního zaměstnance, které vyplývají ze specifík jeho přímé práce.
- ❖ Doba strávená na dalším povinném vzdělávání je zaměstnanci hrazena jeho hodinovou sazbou, kterou má uvedenou v pracovní smlouvě, nebo dohodě (DPP, DPČ).
- ❖ Vedoucí služby vede monitoring plnění dalšího povinného vzdělávání všech zaměstnanců osobní asistence.

12.2 Supervize

Cílem supervize je zlepšit kvalitu odborné práce zaměstnanců. Supervize je pro zaměstnance bezpečný prostor, ve kterém mohou reflektovat svou vykonanou práci, hovořit o tématech, zážitcích, pocitech, které prožívají na asistencích, za přítomnosti kvalifikovaného supervizora.

Supervizor je externí pracovník, který je pro zaměstnance zdrojem zpětné vazby, jeho úkolem je věci vyjasňovat a pojmenovávat. V naší společnosti supervizi vede Mgr. Petra Priknerová (priknerova.petra@gmail.com).

Zaměstnanci mohou využít dle potřeby supervizi individuální nebo skupinovou. Skupinová supervize se koná každý měsíc a účastní se jí po dohodě s asistenty také vedoucí služby a sociální pracovníci. Pro koordinační tým má přítomnost na supervizi velký význam, supervize poskytuje týmu mnoho důležitých podnětů, nápadů či připomínek, které slouží pro rozvoj a lepšímu uzpůsobení služby potřebám nejen klientů, ale i asistentů. Supervize též představuje unikátní prostor pro sdílení informací či řešení problémů pod dohledem kompetentního supervizora, který může pomoci otevřít a ošetřit místa ve službě, která mohou být pro její vykonavatele zvláště obtížná k uchopení či sdílení.

Individuální supervize je zaměstnanci poskytována po dohodě se supervizorem.

Asistenti pracující na DPP/DPČ mají povinnost se účastnit alespoň 1 supervize za rok. Zaměstnanci pracující na HPP mají povinnost se účastnit alespoň 3 supervizí za rok. Účast na supervizi se započítává do pracovní doby. Svou účast na supervizi by měl asistent upřednostnit před ostatními aktivitami (včetně asistencí, které lze dopředu naplánovat).

Termíny supervizí znají zaměstnanci zpravidla ½ roku předem a e-mailem jsou vedoucí služby ještě průběžně upozorňováni na termín nejbližšího konání.

14. HODNOCENÍ OSOBNÍCH ASISTENTŮ

Hodnocení zaměstnanců slouží ke zkvalitňování poskytované služby osobní asistence ve vztahu k zaměstnancům a uživatelům, k jejich motivaci, dalšímu rozvoji a k získání zpětné vazby na službu.

Hodnocení osobních asistentů na DPP, DPČ

Osobní asistenty na DPP a DPČ hodnotí ústně vedoucí služby 1x ročně, zpravidla v prosinci. Hodnocení je na základě rozhovoru vedoucí služby se zákonným zástupcem uživatele a sociálními pracovníky.

Hodnocené oblasti:

- dodržování vnitřních pravidel, směrnic, etického kodexu, pokynů nadřízených;
- přímá práce s uživatelem, jednání s rodinou;
- zpracování zpráv o průběhu osobní asistence;
- spolupráce na individuálním plánu a jeho plnění;
- předávání informací a spolupráce s koordinačním týmem;
- docházka – dochvilnost, vyplňování a včasné odevzdávání výkazů osobní asistence a pracovního výkazu;
- účast na supervizích, vzdělávání a na metodických poradách osobní asistentů.

Hodnocení osobních asistentů na HPP

Pravidelné hodnocení osobních asistentů na HPP provádí 2x ročně vedoucí služby osobní asistence. Probíhá zpravidla v měsíci červnu a prosinci. Půlroční hodnocení má vliv na přidělení osobního hodnocení ve mzdě. Hodnocení probíhá nejdříve formou rozhovoru, kde je dán prostor osobnímu asistentovi pro jeho přání, dotazy, připomínky a pro zhodnocení jeho působení na pozici osobního asistenta.

Poté je mu předáno písemné hodnocení vytvořené vedoucí služby ve spolupráci se sociálními pracovníky a na základě rozhovoru se zákonným zástupcem uživatele. Osobní asistent se k písemnému hodnocení může v případě zájmu vyjádřit.

Hodnocené oblasti:

- dodržování vnitřních pravidel směrnic, etického kodexu, pokynů nadřízených,
- přímá práce s uživatelem,
- zpracování zpráv o průběhu osobní asistence,
- přístup k práci,
- jednání s rodinou,
- spolupráce na individuálním plánu a jeho plnění,
- předávání informací a spolupráce s koordinačním týmem,
- docházka – dochvilnost, vyplňování a včasné odevzdávání výkazů osobní asistence a pracovního výkazu,
- účast na supervizích, vzdělávání a na metodických poradách osobní asistentů,
- podílení se na chodu služby osobní asistence,
- propagace služby.

Hodnocení osobních asistentů na HPP ve zkušební době

Hodnocení osobních asistentů ve zkušební době provádí vedoucí služby první a druhý měsíc ústní formou. V případě vážných připomínek je hodnocení psáno písemně. Po uplynutí zkušební doby se hodnocení uskutečňuje stejným způsobem jako při půlročním hodnocení (viz. výše).

Hodnocení sociálních pracovníků

Pravidelné hodnocení sociálních pracovníků na HPP provádí 2x ročně vedoucí služby osobní asistence. Probíhá zpravidla v měsíci červnu a prosinci. Půlroční hodnocení má vliv na přidělení osobního hodnocení ve mzdě. Hodnocení probíhá nejdříve formou rozhovoru, kde je dán prostor sociálnímu pracovníkovi pro jeho přání, dotazy, připomínky a pro zhodnocení jeho působení na pozici. Poté je mu předáno písemné hodnocení vytvořené vedoucí služby ve spolupráci spolupracovníků a na základě rozhovoru s ředitelem společnosti. Sociální pracovník se k písemnému hodnocení v případě potřeby může vyjádřit.

Hodnocené oblasti kontaktního i terénního sociálního pracovníka:

- Dodržování vnitřních pravidel směrnic, etického kodexu, pokynů nadřízených
- Vedení dokumentace
- Přístup k práci
- Předávání informací a spolupráce v koordinačním týmu
- Účast na poradách a na dalším vzdělávání
- Spolupráce v rámci týmu (práce na SQSS, metodikách, spolupráce v rámci projektů atd.)
- Docházka
- Práce v terénu
- Propagace služby

Pouze u kontaktního sociálního pracovníka:

- Vykonávané činnosti – koordinace vstupních schůzek se zájemcem o službu
 - vyhledávání nových osobních asistentů
 - jednání se zájemci o pozici osobního asistenta
- koordinace a vedení seznamovacích schůzek asistenta s rodinou
- Komunikace se zájemci o pozici osobního asistenta
- Komunikace se zájemci o službu

Pouze u terénního sociálního pracovníka:

- Vykonávané činnosti – koordinace jednání mezi asistentem a rodinou
- IP (koordinace schůzek k IP, tvorba IP)
- Komunikace s uživateli
- Komunikace s osobními asistenty
- Jednání s třetími stranami

Hodnocení sociálních pracovníků ve zkušební době

Hodnocení sociálních pracovníků ve zkušební době provádí vedoucí služby první a druhý měsíc ústní formou. V případě vážných připomínek je hodnocení psáno písemně. Po uplynutí zkušební doby se hodnocení uskutečňuje stejným způsobem jako při půlročním hodnocení (viz. Výše).

15. DOKUMENTACE A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Všichni zaměstnanci organizace, pracovníci projektu a praktikanti, kteří pracují s osobními daty, podepisují při nástupu do organizace ujednání o mlčenlivosti. S veškerými údaji je nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

15.1 Shromažďování osobních údajů o zájemci o službu a uživateli

Společnost zpracovává o zájemcích o službu a uživateli takové informace, které jsou nezbytné pro poskytování služby osobní asistence.

Pro účely poskytování služby osobní asistence jsou zjišťovány následující 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 účtu zákonného zástupce dítěte, k identifikaci úhrady za poskytování služby osobní asistence.
- Kontakt (telefon, email) na zákonného zástupce dítěte.

Každý zájemce o službu vyplňuje Kontaktní formulář, který se nachází na webových stránkách www.hornomlynaska.cz. Formulář obsahuje základní osobní údaje o zákonném zástupci a dítěti. Před odesláním formuláře zájemce o službu souhlasí, že všechny uvedené údaje ve formuláři jsou pravdivé a souhlasí, aby tyto údaje byly zařazeny do evidence zájemců o Osobní asistenci poskytovanou společností Hornomlýnská, o.p.s. a dále pak zpracovány pro potřeby služby. Údaje uvedené v Kontaktním formuláři jsou dále využívány pro účel sepsání Smlouvy o poskytování osobní asistence.

Při podpisu smlouvy zájemce o službu podepisuje souhlas se zpracováním osobních údajů, který je přílohou smlouvy o poskytování služby osobní asistence.

Osobní údaje jsou uloženy v písemné i elektronické podobě. V písemné podobě jsou uloženy v uzamykatelné skříni v prostorách kanceláře koordinačního týmu. Přístup do osobních složek uživatele mají vedoucí služby, terénní sociální pracovník služby, kontaktní sociální pracovník, vedoucí kanceláře a ředitel společnosti. Uživateli je v případě jeho zájmu umožněno do své složky nahlížet.

Po ukončení využívání služby osobní asistence, osobní složka uživatele je vyřazena do příslušného šanonu, který je uložen v uzamykatelné skříni v prostorách kanceláře osobní asistence.

Za vyřazení osobní složky zodpovídá terénní sociální pracovník.

15.2 Shromažďování údajů o osobním asistentovi

Při nástupu osobního asistenta do zaměstnání jsou zjišťovány pomocí osobního dotazníku tyto informace:

- Kontaktní údaje (jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště, číslo OP (dobrovolný údaj), datum narození, rodné číslo), jde o identifikační údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě pracovní právního vztahu.
- Kontakt (telefon, email)
- Údaje o kvalifikaci pro práci v sociálních službách
- Údaj o zdravotní pojišťovně (odvody pojistného)
- Údaj o důchodových dávkách
- Údaje o stanovených srážkách ze mzdy
- Údaje o rodinných příslušnících
- Údaj o trestní bezúhonnosti

Osobní údaje jsou uloženy v písemné i elektronické podobě. V písemné podobě jsou uloženy v uzamykatelné skříni v prostorách kanceláře vedoucí kanceláře. Přístup do osobních složek uživatele mají vedoucí služby, terénní sociální pracovník služby, kontaktní sociální pracovník, vedoucí kanceláře, účetní a ředitel společnosti. Osobnímu asistentovi je v případě jeho zájmu umožněno do své složky nahlížet.

Tyto dokumenty se dále archivují a skartují po uplynutí lhůty 10 let dle zákona zákonem č. 499/2004 Sb., O archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů.

16. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo poskytováním služby, i když není jasně řečeno, že se o stížnost jedná

- o stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje službu osobní asistence s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah této stížnosti
- veškeré stížnosti jsou podnětem pro rozvoj a zvyšování kvality nebo způsobu poskytování služby osobní asistence

Každý uživatel služby, jeho zákonný zástupce nebo zaměstnanec společnosti má právo podat stížnost na kvalitu, způsob poskytování služby osobní asistence nebo na jednotlivé zaměstnance společnosti.

Způsob a místo podání stížnosti

- ústní formou - stížnost vyslechne jakýkoliv zaměstnanec a ten ji předá k vyřízení vedoucímu služby osobní asistence (případně řediteli), ta se pak zaeviduje do knihy stížností
- písemnou formou – stížnost v písemné podobě musí být zaslána na adresu našeho pracoviště: Hornomlýnská, o.p.s., Centrum Filipovka – osobní asistence
Filipova 2013, 148 00, Praha 4 - Chodov
Stížnost se poté eviduje do knihy stížností a vyřizuje ji vedoucí služby.
- elektronickou formou – vedouci.oa@hornomlynska.cz
Stížnost se poté eviduje do knihy stížností a vyřizuje ji vedoucí služby.
- anonymně – k anonymnímu podávání stížností slouží poštovní schránka umístěná u vstupních dveří do Centra FILIPOVKA (obálku se stížností je vhodné označit nápisem „STÍŽNOST“ a službou, které jí stížnost určena)
Schránka je vybírána 2 x měsíčně, a to 1. a 15. pracovní den v měsíci. Schránku vybírají dva zástupci – vedoucí služby osobní asistence a vedoucí kanceláře

Vyjádření nespokojenosti („stížnosti“) uživatelem

Stěžovatelem se zde myslí dítě ve věku od 3 do 15 let se zdravotním postižením. Z tohoto důvodu za vyjádření nespokojenosti můžeme považovat různé projevy nelibosti – vztek, pláč, odmítání, agrese, křik atd. Pracovník zjišťuje důvod nespokojenosti dítěte prostřednictvím běžné řeči nebo augmentativní či alternativní komunikace a zkouší najít jiné způsoby, se kterými bude uživatel spokojený.

Pokud stěžovatel chce stížnost sepsat a není toho schopen z důvodu svého postižení, sepiše ji s ním

pracovník společnosti či zákonný zástupce dítěte.

Proces vyřizování stížností

Stížnost vyřizuje buď vedoucí služby, nebo ředitel společnosti. Následně jsou prověřeny všechny podněty ve stížnosti uvedené a jel-li to možné, opatřeny důkazy (kopie dokument, vyjádření všech zúčastněných).

Následně je vše posouzeno a sepsáno v písemném protokolu, který obsahuje:

- datum podání stížnosti
- forma stížnosti
- jméno osoby, která stížnost přijala
- popis stížnosti
- způsob vyřízení stížnosti
- jméno osoby, která stížnost vyřídila
- podpis pracovníka

Odpověď na stížnost je stěžovateli předána osobně nebo poštou a to nejpozději do 21 dnů od podání žádosti. Pokud by došlo k překročení této lhůty, je povinností pracovníka zúčastněné osoby o této skutečnosti a důvodech zdržení písemně uvědomit.

Není-li stěžovatel spokojen s výsledkem prošetření stížnosti, potom se můžete do 21 dnů odvolat k řediteli společnosti (reditel@hornomlynska.cz), popř. k správní radě (spravni_rada@hornomlynska.cz), v poslední řadě na Kancelář veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, podatelna@ochrance.cz) nebo na Český helsinský výbor (Štefánikova 21, 150 00 Praha 5).

Evidence stížností

Stížnosti jsou evidovány v elektronické i písemné podobě.

17. 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 zpracování 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 zpracování jsou pravidla stále platná, se zapracovávají najednou při aktualizaci celých Pravidel.