Agentura osobní asistence a sociálního poradenství o.p.s.

Hornická 1595

356 01 Sokolov



**Popis realizace poskytování sociálních služeb Agenturou osobní asistence a sociálního poradenství, o.p.s., včetně popisu materiálního a technického zabezpečení realizace poskytování sociální služby**

**S účinností od 1.1.2019**

***Kontaktní údaje***

Telefon: 352 600 588

Email: d.janurova@volny.cz

Webové stránky Agentury „ [www.agenturapomoci.cz](http://www.agenturapomoci.cz/)“

***Název:***

***Agentura osobní asistence a sociálního poradenství, o.p.s.***

***IČO:*** *26395517*

***Statutární orgán:*** *Dana Janurová, ředitelka organizace*

***Identifikátor:***  *6128230*

***Kde se zájemce dozví o nabízené službě od Agentury osobní asistence***

Zájemce se o námi nabízené službě může dozvědět

- ze stránek MPSV, pod hlavičkou „poskytovatelé sociálních služeb“

- na stránkách KÚ Karlovarského kraje

- zadáním do vyhledávače „sociální služby v Karlovarském kraji“

- případně na internetu – stránky „Živé firmy“

v neposlední řadě na webových stránkách samotné Agentury „ [www.agenturapomoci.cz](http://www.agenturapomoci.cz/)“

Informace každý zájemce může dostat i na patřičných městských a obecních úřadech. Tyto instituce Agenturu osobní asistence znají a mají k dispozici bulletiny a propagační materiály. Také pomáhají vývěsní tabule a časopisy, kde je každoročně vyvěšena reklama.

Další možností je nahlédnutí do vývěsní skříňky, která je již několik let umístěna v Sokolově u autobusové zastávky „nám. Budovatelů“ a zde lidé naleznou materiály k Agentuře osobní asistence.

Zkušenost je i taková, že sami lékaři a sestry, případně sociální pracovnice v nemocnici a lůžkových zařízení následné péče vědí, kde tuto terénní sociální službu najít a na koho se v případě nutnosti a potřeby obrátit.

***Co to je ,, OSOBNÍ ASISTENCE"***

Osobní asistence je terénní sociální službou, poskytovanou osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Je poskytována občanům města Sokolov a jeho okresu. Usiluje o zachování soběstačnosti zdravotně postižených a seniorů v tíživé sociální a životní situaci v jejich domácím prostředí.

Klienti nejsou mnohdy schopni sami bez pomoci druhé osoby účastnit se společenského života. Pro některé osoby není reálné si vyřídit své úřední záležitosti a potřebují někoho, kdo jim v tomto podá pomocnou ruku.

Většina klientů agentury potřebuje pomoc např. doprovod k lékaři, na vyšetření, pro léky, na nákupy, spojení s okolním světem. Jen obyčejné popovídání a zavzpomínání je pro ně velikým přínosem.

***Kapacita:*** Okamžitá maximální kapacita sociální služby je 11 klientů

***Cílová skupina:***

- osoby s chronickým onemocněním

- osoby s kombinovaným onemocněním

- senioři

***Věková struktura cílové skupiny:***

* Děti předškolního věku (3-6 let)
* Mladší děti (7-10 let) a Starší děti (11-15 let)
* Starší děti (11-15 let)
* Dorost (16-18 let)
* Mladí dospělí (19-26)
* Dospělí (27-64 let)
* Mladší senioři (65-80 let) a Starší senioři (nad 80 let)

***Úkony OSOBNÍ ASISTENCE dle ustanovení § 39 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů***

* Základní činnosti při poskytování osobní asistence

a/ pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu a to zejména

* Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
* Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
* Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním a vnějším prostoru
* Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

b/ pomoc při osobní hygieně a úkonech osobní hygieny

pomoc při použití WC

c/ pomoc při zajištění stravy – při přípravě jídla a pití

d/ pomoc při zajištění chodu domácnosti

* Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí
* Nákupy a běžné pochůzky

e/ výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

* Pomoc a podpora rodině v péči o dítě
* Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
* Pomoc s nácvikem a upevňování 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 veřejné služby a

doprovázení zpět

g/ pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních

záležitostí

* Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
* Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

***Maximální výše úhrady*** a poskytování osobní asistence je stanovena v souladu s ustanovením § 5 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a je uvedena v ceníku služby.

Ceník služby je uveden na webových stránkách organizace. Je také vždy předán při informační schůzce se zástupcem klienta nebo při sociálním šetření u klienta v domácím prostředí. Tento formulář je také konzultován s klientem při sepisování smlouvy na péči a je přílohou smlouvy s klientem.

Pokud poskytování služby včetně času nezbytného k zajištění úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Platba za péči je vždy za celý ukončený měsíc, výše úhrady je za vykázanou osobní asistenci. Způsob platby může být v hotovosti v kanceláři ředitelky organizace, nebo předání platby v hotovosti pověřeným pracovníkům organizace. V případě zájmu i na platební účet poskytovatele zřízený v bance. Na platbu se vždy vytvoří potvrzení a také se posílá výpis za službu emailem, na přání klienta. Bankovní účet je uveden ve smlouvě s klientem.

***Územní působnost organizace***

Agentura osobní asistence působí v Karlovarském kraji, především pro okres Sokolov. Znamená to, že pracovnice v přímé péči o klienta – osobní asistentky-dojíždí do měst a obcí: Habartov, Horní Slavkov, Kraslice, Rotava, Kynšperk nad Ohří, Březová, Chodov, Svatava, Bukovany, Šabina, Krajková, Anenská Ves atd.

***Místo poskytování služby***

Úkony jsou poskytovány v místě přání klienta. Služba se poskytuje především v klientově domácím prostředí, nebo v prostředí u rodinných příslušníků. Toto je vše dané smlouvou mezi klientem a poskytovatelem, tj. Agenturou osobní asistence a sociálního poradenství, o.p.s.

***Období a čas poskytování služby***

Služba osobní asistence je poskytována uživatelům po celou dobu kalendářního roku bez časového omezení, to znamená dle žádosti a možností organizace- 24 hodin denně, o sobotách, nedělích a svátcích.

Období a čas je dále popsán ve smlouvě mezi klientem a agenturou, při tzv. sociálním šetření, které se provádí před sepsáním smlouvy v místě u klienta. Smlouva a veškerá nutná dokumentace jsou vyhotoveny ve dvojím provedení. 1x zůstávají u klienta v jeho domácnosti a 1x zůstávají u poskytovatele v dokumentaci klienta, pod uzamknutím. Vše je podřízeno GDPR.

***Kdo tyto služby zajišťuje***

V sociální službě vykonávají - odbornou činnost:

Sociální pracovnice a pracovníci v sociálních službách, nebo-li asistenti v příímé péči o klienta.

Další činnosti jsou zajišťovány:

Ředitelkou, vedoucí služby, administrativní pracovnicí, řidičem, údržbářem, uklízečkou.

***Cíle služby***

Cílem služby osobní asistence je prostřednictvím služeb osobní asistence umožnit lidem na základě individuální podpory zachovat přirozené sociální vazby, žít důstojný život se svými blízkými a být součástí místního společenství.

Dalším z cílů je umožnit člověku v obtížné situaci žít v důstojných podmínkách, které se nejvíce podobají způsobu, kterým žil doposud a přispět ke kompenzaci ztráty činností a aktivit způsobených zdravotním postižením, věkem nebo chronickým onemocněním.

Cílem námi poskytované sociální služby je laicky řečeno pomoci osobám se sníženou soběstačností, s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením nebo seniorům, ve zvládání péče o vlastní osobu, při účasti na společenském dění apod.

Pomáháme klientovi s vyřizováním osobních záležitostí na úřadech a se začleněním do společenského života.

Doprovázíme klienta na vyšetření a ošetření u lékaře.

Ať už klient obdrží příspěvek na zakoupení péče o vlastní osobu nebo neobdrží, sám si rozhoduje, komu svěří péči o vlastní osobu, koho si vybere za pečujícího, jestli příbuzného, známého nebo profesionála.

***Průběh služby***

Průběh služby u každého klienta probíhá individuálně. U každého budoucího klienta či zástupce nekomunikujícího klienta je vedena diskuse, tzv. sociální šetření, při němž se zjišťují potřeby a přání klienta. Domluví se doba i čas výkonu osobní asistence, vyhovující především potřebám klienta. Toto musí být přizpůsobeno i možnostem agentury. Sociální šetření u klienta provádí sociální pracovnice, která vyhodnocuje potřeby klienta.

Agentura je schopna při prvotním kontaktu s klientem, či zástupcem klienta (telefonicky, emailem, osobním kontaktem) reagovat ihned a dle možností agentury. Po tzv. sociálním šetření a uzavření smlouvy je schopna vyslat osobní/ho asistentku/a do několika hodin, opět záleží na momentálních možnostech agentury.

V prostředí u klienta se domluví čas úkonu, doba trvání úkonu, jaké úkony se budou u klienta dělat a vše, co je potřebné pro asistenci. Vše je zaznamenané ve smlouvě s klientem. Bez smlouvy nelze provádět jakékoliv úkony.

Zaměstnanci v přímé péči o klienta dodržují Standardů kvality sociálních služeb.

***Doplňková činnost, která vyplývá z úkonů osobní asistence:***

Pokud je nutné těžce pohyblivého klienta převézt na vyšetření či ošetření k lékaři a rodina nemůže, je agentura schopna se i o toto postarat přímo auty s řidičem, či zajištění sanitního vozu ze zařízení určitého města. Samozřejmostí je i doprovod klienta asistentem až do ordinace a položení na lůžko u lékaře či v nemocnici, nebo např. na rehabilitaci.

***Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud***

**-** neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,

**-** nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,

- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

***Smlouva může být ukončena z několika důvodů****:*

1/ z důvodu úmrtí klienta

2/ z osobních důvodů bez udání důvodu

3/ naplněním stanoveného cíle

4/ uplynutím sjednané doby péče

5/ zhoršením zdravotního stavu uživatele a převzetím péče zdravotnickým zařízením nebo zařízením ústavním

6/ ze strany poskytovatele lze vypovědět smlouvu z důvodů, uvedených ve smlouvě s klientem pod článkem VI., v bodu 3

***Podpora zaměstnanců***

Ve dnech dalšího vzdělávání pracovníků a při poradách zaměstnanců agentury se zdůrazňuje, kam se při problémech nejen s klienty, ale také problémech osobního rázu, mohou asistenti obrátit o radu nebo pomoc. Zdůrazňuje se, že organizace pracuje jako jeden tým, jeden celek.

Pracovník je seznámen s tím, které situace může řešit sám a které musí konzultovat se svým nadřízeným. K podpoře náleží i různě probíhající školení, která pomáhají os. asistentům a ostatním zaměstnancům pochopit život lidí s handicapem, pochopit pomáhající profesi, a hlavně přináší odbornost do osobní asistence.

Agentura spolupracuje se supervizorem, který je nezávislým, vyškoleným a zkušeným odborníkem a pomáhá v podpoře pracovníků. Pomáhá také v otázkách o službě u klienta vyrovnat se s náročnými situacemi u klientů. Vše probíhá v prostorách agentury, kde se nic neřeší navenek, vše, co je řečeno, zůstává v agentuře uvnitř! Vede pracovníky k souladu se standardy a s cíli organizace.

***Vzdělávání zaměstnanců***

Máme osobní asistentku, která se svými znalostmi basální stimulace (ukončené několikaleté školení) dává rady ostatním osobním asistentkám.

Využíváme možnosti konzultace odborného postupu v péči o klienta u odborného lékaře, např. u psychiatra nebo psychologa, neurologa.

Pracovníci se účastní vzdělávání u akreditovaných firem, což je dáno Zákonem o sociálních službách v počtu nejméně 24. hodin ročně u každého asistenta v přímé péči.

V neposlední řadě pracovníci využívají sebevzdělávání – velice pomáhá internet, odborné publikace, kde se nacházejí odpovědi na diagnosy klientů, jejich chování i vztahy a péči o ně.

Supervize je zajišťována odborným pracovníkem – supervizorem, viz. Podpora zaměstnanců.

***Pravidla pro podávání a vyřizování stížností***

***Úvodní ustanovení:***

* Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby se vydává na základě přílohy č.2 vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů
* Poskytovatel má písemně a srozumitelně zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.
* Uživatel má právo podat stížnost proti kvalitě a způsobu poskytování služby, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen
* S postupem podávání a vyřizování stížností je uživatel prokazatelně seznámen při uzavírání smlouvy, změny směrnice se řeší písemným dodatkem smlouvy.
* Uživatel má možnost si svobodně zvolit svého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat, nezávislým zástupcem může být osoba fyzická (rodinný příslušník, přítel apod.) nebo i osoba právnická.
* Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
* Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá nebo aby stížnost byla prověřena jím stanoveným způsobem
* Všechny stížnosti jsou pracovníky organizace chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytované službě. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby

***Vymezení pojmů***

* Připomínka – převážně se jedná o ústní výtku k průběhu poskytování služby, kterou si klient nepřeje vnímat jako stížnost
* Podnět – jedná se o návrhy klientů na zlepšení poskytovaných služeb z větší části slovního charakteru (může být ale i písemný)
* Stížnost – stížnost je písemně nebo ústně vyjádřená nespokojenost, kterou se uživatel dožaduje ochrany svých zájmů nebo upozorňuje na nedostatky, nesprávné jednání, nečinnost, závady při poskytování sociální služby

***Forma podání***

* Ústní
* Písemná
* Písemná stížnost může být podána i anonymním způsobem (bez podpisu stěžovatele)
* Pomocí emailu

***Určení podacího místa***

* Stížnost v ústní nebo písemné podobě stěžovatel předává vedoucí organizace
* Stížnost lze podat poštou na adresu Agentura osobní asistence a sociálního poradenství, o.p.s., ředitelka p. Dana Janurová, Hornická 1595, 356 01 Sokolov, která stížnost předá k vyřízení vedoucí organizace
* Stížnost lze vhodit do schránky na dopisy – máme dvě na téže adrese, vyzvednutý obsah zpracuje vedoucí organizace dle pravidel tohoto standardu
* V případě stížnosti na práci ředitelky organizace lze podat stížnost k dalším orgánům a to na:

1. Městský úřad v Sokolově, odbor sociálních věcí
2. Úřad práce v Sokolově
3. Krajský úřad Karlovarského kraje – odbor sociálních věcí
4. Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
5. Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

***Vyřizování připomínek, podnětů***

* Příjemce z řad zaměstnanců Agentury, písemně nebo ústně předá vedoucí organizace věrnou podobu připomínky nebo podnětu
* Vedoucí organizace provede šetření záležitosti, vyhotoví krátký písemný zápis se závěrem, se kterým seznámí ústně nebo písemně autora připomínky či podnětu a zápis zaeviduje

***Vyřizování stížností***

* Vyřizování stížností provádí vedoucí organizace profesionálně bez osobního zaujetí
* O podání ústní stížnosti sepíše vedoucí organizace zápis
* Všechny přijaté písemné stížnosti jsou evidovány a následně vyřizovány, zápis v evidenci musí obsahovat:
* Pořadové číslo stížnosti
* Datum podání stížnosti
* Kdo stížnost podal
* Obsah stížnosti
* Kdo stížnost přijal
* Kdo stížnost řešil
* Výsledek šetření
* Uživatel seznámen s šetřením a opatřením (datum a vlastnoruční podpis)
* Uživatel souhlasí / odvolává se
* Stížnost prošetřuje vedoucí organizace, která na základě šetření vyhotoví nejpozději do 30 dnů ode dne doručení stížnosti písemnou odpověď na stížnost. Vyjádření je předáno nebo zasláno doporučeným dopisem do vlastních rukou stěžovatele
* Možné prodloužení vyřizování stížnosti musí být stěžovateli sděleno a odůvodněno
* Odpověď musí být jednoznačná, konkrétní a musí z ní vyplývat, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná, musí v ní být uvedeno, co bylo šetřením zjištěno a jaká opatření k nápravě v rámci své působnosti ředitelka uložila. Zápis musí obsahovat možnost odvolání
* O vyřízení anonymní stížnosti bude proveden zápis, všichni pracovníci organizace budou s tímto seznámeni na poradě
* Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat
* Na stížnost ve věci, která byla opakovaně, a to alespoň dvakrát šetřena a u níž ani dalším šetřením nebyly zjištěny nové skutečnosti zakládající důvod pro přijetí nových opatření, nebude brán zřetel, pokud stěžovatel nedoplní podání o nové skutečnosti

***Závěrečná ustanovení***

* Standard byl vypracován za spolupráce všech zaměstnanců organizace, byl projednáván na provozních poradách a je pro zaměstnance závazný
* Standard je přístupný všem zaměstnancům společně s dalšími standardy v jednom spisu
* Současní zaměstnanci poskytovatele a všichni nově příchozí zaměstnanci budou řádně seznámeni se zněním standardu, což stvrzují svým podpisem na přiloženém listě
* Standard je přístupný uživatelům v kanceláři poskytovatele
* Uživatelé, případně zástupci uživatelů, jsou povinni se prokazatelně seznámit se zněním standardu při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby, změny dokumentu jsou řešeny písemnými dodatky uzavřených smluv
* Zaměstnanci poskytovatele jsou seznámeni se skutečností, že se mohou podílet na tvorbě standardu svými poznatky, které budou sdělovat na provozních poradách, případně přímo ředitelce organizace
* Za kontrolu a revizi tohoto standardu zodpovídá vedoucí organizace

***Materiálně technické zabezpečení***

Agentura má k dispozici. pronajaté prostory v budově ulice Hornická.

Pro sociální službu jsou určeny tyto prostory:

* kancelář ředitelky a vedoucí služby – vybavena kancelářským nábytkem, uzamykatelnými skříněmi, PC, kopírka, internetem, …je samostatně uzamykatelná
* kancelář sociální pracovnice je vybavena – kancelářským nábytek, **uzamykatelnými skříněmi na spisy**, je samostatně uzamykatelná
* kuchyňka – její vybavení popsáno níže
* zázemí pro osobní asistenty/tky – stoly, židle, uzamykatelné skříně, skříňky, uzamykatelné šuplíky….
* Hygienické zázemí – WC, umyvadla, sprchy

Všechny prostory jsou bezbariérové, plně vybaveny, s kuchyňkou. V prostorách agentury je zaveden přístup k internetu, s možností použití kopírky, tisknutí různých materiálů, které mohou být využity k informaci pro osobní asistenty/ky. Jsou využívány zaměstnanci agentury k plnění agendy osobní asistence, pro úřady, také pro potřeby účetní firmy.

Pro zkvalitnění školení a výukových materiálů se do budoucna připravuje datový projektor

(část již je připravena), přes který se promítne vše potřebné k výuce pro pracovníky organizace.

Pracovníci v přímé péči ke své práci využívají pomůcek, např. rukavice, ústenky, oblečení apod.

Dobře vybavená je kuchyňka, která náleží do prostor agentury. Pro využití je k dispozici kuchyňské vybavení např. mikrovlnná trouba, lednice s mrazákem, myčka nádobí,

rychlovarná konvice, sporák, automat na studenou a teplou vodu a kávovar na espreso

Organizace má nyní k dispozici několik služebních automobilů. Vozy jsou určeny především pro přepravu osobních asistentů, případně i jejich klientů, dle předem schváleného harmonogramu.

Dana Janurová, ředitelka

Telefon fax IČO identifikační

352 600588 352 600588 26395517 číslo služby: 6128230

mobil e-mail DIČ

724 295 610 [djanurova@volny.cz](mailto:djanurova@volny.cz) CZ 26395517

č.ú.: 35-5966740237/0100

www.agenturapomoci.cz

.