

Popis realizace poskytování sociální služby - osobní asistence

Název poskytovatele	SENIORSERVIS o.p.s.
Druh služby	osobní asistence
Identifikátor	6365338
Forma služby	terénní
Název zařízení a místo poskytování	Penzion pro seniory ATRIUM Gen. Svobody 312/9, 460 14 Liberec 13 www.domovatrium.cz ID datové schránky: n63mvvu

Poslání

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

Cíle

Cíle služby osobní asistence SENIORSERVIS o.p.s.:

1. spokojenost uživatelů s naplňováním vlastních osobních cílů
2. umožnit uživatelům služby žít ve svém domácím prostředí i při zhoršujícím se zdravotním stavu (pokud se sami nerozhodnou využít pobytové služby),
3. zvyšovat odbornost pracovníků služby
4. navázat spolupráci s 3 dalšími poskytovateli sociálních služeb (výměna zkušeností...)
5. zlepšit informovanost o službě (pravidelnou aktualizací www stránek, distribucí letáků apod.)

Cílová skupina

Službu poskytujeme osobám ve věku od 27 let (se zaměřením na osoby od 50 let):

- tělesně postiženým
- zdravotně postiženým
- seniorům, kteří z důvodu věku či zdrav. stavu potřebují pomoc jiné osoby při běžných činnostech každodenního života.

Zásady poskytované sociální služby

- **Respekt** – respektujeme osobnost i soukromí uživatelů, jejich vůli, přání, jejich životní styl. Dodržujeme pravidla Etického kodexu.
- **Individuální přístup** – zohledňujeme potřeby, možnosti a schopnosti uživatelů. Pomáháme a podporujeme je v oblastech, kde jejich vlastní síly již nepostačují. Zachováváme svobodnou vůli uživatelů při řešení každodenních problémů (přednost uživatelova názoru před názorem pracovníka). Předpokládáme aktivní spolupráci uživatele.
- **Sociální začleňování** – umožňujeme a podporujeme udržení stávajících kontaktů uživatelů a zapojení do společnosti podle jejich vůle, možností a schopností.

- **Doprovázení** – spolu s uživateli hledáme optimální řešení jejich nepříznivé situace. Motivujeme uživatele k samostatnému stanovení cíle služby a plánování průběhu služby.
- **Partnerství a komunikace** – vztah mezi uživatelem a osobním asistentem je založen na vzájemné spolupráci.
- **Pružnost** – služba se neustále vyvíjí tak, aby co nejvíce vyhovovala požadavkům a potřebám uživatelů.

Základní činnosti

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně
- při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Zahájení poskytování sociální služby

Zájemce o službu, jeho zákonný zástupce či jím pověřená osoba, může přijít v pracovních dnech v době od 8.00 do 17.00 hod. (nejlépe po předchozím telefonickém či písemném dohodnutí schůzky) do kanceláře SENIORSERVIS o.p.s. v objektu Penzionu pro seniory ATRIUM v Liberci. Na žádost zájemce je možné vést jednání na místě, které navrhne, např. v domácím prostředí. Se zájemcem o službu jedná ředitel či sociální pracovnice. Smyslem jednání je srozumitelné vysvětlení možností služby osobní asistence. Proběhne tolik setkání, kolik zájemce potřebuje pro informované rozhodnutí, zda využije naše služby a v jaké míře.

Během jednání jsou zájemci předány v jemu srozumitelné podobě následující informace:

- Přehled základních činností při poskytování osobní asistence dle vyhl. 505/2006 Sb.
- Pravidla a podmínky SENIORSERVIS o.p.s. pro poskytování osobní asistence
- Ceník úhrad za služby
- Informační leták o službě, obsahující telefonní i elektronické kontakty
- Zájemce je informován o časové dostupnosti služby dle aktuálního stavu pořadníku.

Pokud jsou jednání úspěšná, následuje vyplnění a zařazení Žádosti o poskytování soc. služby do pořadníku čekatelů, do 14 dnů potom sociální šetření v domácnosti zájemce. V případě uvolnění kapacity je zájemce o službu, vedený jako první v pořadníku čekatelů, vyrozuměn o možnosti zahájení poskytování služby. Smlouva o poskytnutí sociální služby (dále jen „smlouva“) se uzavírá dle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Vždy je uzavřena písemně, s ohledem na individuální potřeby osoby a možnosti poskytovatele. Obsah smlouvy lze měnit tak, aby co nejvíce vyhovovala aktuálním požadavkům uživatele, v závislosti na možnostech poskytovatele.

Vlastní způsob realizace služby

Uživatelé navštěvují asistenti v jejich domácnostech v předem dohodnutém čase. Uživatelé služby mají dlouhodobě specifikované požadavky, ale konkrétní náplň asistence určují a řídí dle svých momentálních potřeb, v souladu s uzavřenou smlouvou o poskytování osobní asistence. Územní působnost poskytované služby je omezena na okres Liberec.

Zapojení uživatele do rozhodování o využití služby

- Již v průběhu jednání se zájemcem o sociální službu – osobní asistenci (dále „služba“) sjednáváme rozsah a průběh poskytování služby s ohledem na osobní cíl, schopnosti a přání zájemce.
- Smlouva o poskytování služby je uzavřena s ohledem na individuální potřeby uživatele. Osobní cíl uživatele je uveden v uzavírané smlouvě o poskytování služby.
- Služba poskytuje takovou míru podpory, která zachovává a rozvíjí schopnosti uživatele.
- Spolu s uživatelem plánujeme a průběžně hodnotíme, případně měníme průběh poskytování služby s ohledem na osobní cíle uživatele, jeho potřeby, schopnosti a zdravotní stav.
- Spolu s uživatelem mapujeme možné rizikové situace při poskytování služby tak, abychom jim dokázali co nejlépe předejít, případně je řešit v souladu s vůlí uživatele.
- Služba osobní asistence probíhá v přirozeném prostředí uživatele, tzn. v jeho (byť i dočasné) domácnosti nebo na místě, které uživatel určí. Uživatel sám řídí práci osobního asistenta, tedy utváří, řídí službu dle svých představ a momentální potřeby.
- Čas poskytování služby je stanoven společně s uživatelem – služba vyhovuje časovým požadavkům uživatele.
- Uživatelé mohou využít jakoukoliv veřejnou službu, pracovníci jim při využívání veřejných služeb poskytují pomoc a podporu v nezbytné míře.
- Uživatel má právo službu kdykoliv ukončit bez udání důvodu. Dalšími důvody pro ukončení služby je stěhování uživatele mimo dosah poskytování služby do jiného regionu a úmrtí uživatele.

Místo poskytování a materiálně technické zabezpečení služby

Služba osobní asistence je terénní službou, je tedy poskytována v přirozeném prostředí uživatelů. Asistenti ke své práci využívají kompenzační a jiné pomůcky uživatele, organizace poskytuje nezbytné ochranné pomůcky. Pro vedení účetnictví, agend, porad osobních asistentů, jako kancelář ředitele a sociální pracovnice je využíváno sídlo organizace:

Adresa: Penzion pro seniory ATRIUM, Gen. Svobody 312/9, Liberec 13, PSČ: 460 14

Popis a umístění objektu: zděný objekt, dobře dostupný pro osoby se sníženou možností pohybu. Vchod do kanceláře je za recepcí penzionu chodbou vlevo a do prvního patra – kancelář vedle schodiště a výtahu.

Cena služby

Se řídí aktuálním ceníkem úhrad za služby, který je zájemci předán v tištěné podobě v průběhu jednání o poskytování služby.

Způsob vyřizování stížností

Uživatelé (jejich příbuzní, blízké osoby, zákonní zástupci aj.) si mohou kdykoliv stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby. Stížnosti přijímá, eviduje a vyřizuje ředitel a sociální pracovnice.

Stížnost může být podána písemně nebo ústně:

- poštou na adresu Gen. Svobody 312/9, 460 14 Liberec 13 s uvedením jména ředitelky (Ing. Karla Kohoutová)
- do schránky označené „Schránka pro přijímání stížností“ a umístěné ve vestibulu vstupu do budovy Penzion pro seniory ATRIUM Liberec
- elektronickou poštou: reditelka@domovatrium.cz
- telefonicky – tel. 777 875 791
- písemně kterémukoliv osobnímu asistentovi, který ji co nejdříve odnese do kanceláře SENIORSERVIS o.p.s.

Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Při vyřizování stížnosti dbáme na dodržení maximální míry diskrétnosti, prošetřování všech bodů stížnosti je prováděno bez průtahů, odpovědně a efektivně. Stížnost je vždy zapsána do formuláře Záznam o stížnosti, projednána se všemi zúčastněnými osobami, zároveň je navržen způsob vyřešení stížnosti včetně termínu – nejdéle 30 dní. Odpovědi na stížnosti jsou vždy písemné, v jasné a srozumitelné formě, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná. V odpovědi jsou uvedeny kontakty a lhůta 15 dní pro možnost odvolání.

Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na informační tabuli u recepce penzionu.

Ukončení poskytování služby

nastává dohodou, zánikem organizace, uplynutím sjednané doby, výpovědí ze strany organizace z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytování služby, výpovědí uživatele, úmrtím uživatele. Při ukončení poskytování služby musí dojít k finančnímu vypořádání.

Informovanost o službě

- Katalog sociálních služeb v rámci www.mpsv.cz
- Regionální média
- Prezentační akce
- Informační letáky