

# Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

**CZ.03.2.63/0.0/0.0/17\_071/0007725**

Společnost: **Ledax o.p.s.**

Sociální služba: **Osobní asistence**

SQ1 Cíle a způsoby poskytování  
Osobní asistence



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Ledax**

**Standard č. 1**  
**CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE**  
**Osobní asistence Ledax o.p.s.**

**Obsah**

I. Význam standardu .....	1
II. Kritéria SQSS č. 1 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.....	1
III. Veřejný závazek .....	2
IV. Uplatnění vlastní vůle uživatele .....	3
V. Pracovní postupy.....	3
VI. Ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením.....	3
VII. Přílohy .....	4

**I. Význam standardu**

Standard kvality sociální služby č. 1 (dále jen „SQSS“) popisuje poskytovanou osobní asistenci, její cíle, cílovou skupinu, tj. komu je služba určena a zásady, které jsou dodržovány při poskytování sociální služby.

Standard obsahuje pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování osobní asistence.

Součástí standardu jsou pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování osobní asistence, pracovníci jsou povinni tyto postupy dodržovat.

**II. Kritéria SQSS č. 1 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

- a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

### III. Veřejný závazek

Veřejný závazek je definován v poslání služby, v cíli, v zásadách a v cílové skupině uživatelů. Veřejný závazek je vědomý akt společnosti Ledax o.p.s., kterým se zavazuje společnost plnit jednotlivé body při poskytování osobní asistence.

#### 1. POSLÁNÍ kritérium a)

Posláním Osobní asistence Ledax o.p.s. je odborně poskytovat pomoc a péči osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a to tak, aby mohli žít co nejdéle ve svém domácím prostředí.

#### 2. CÍL kritérium a)

Hlavním cílem Osobní asistence Ledax o.p.s. je podpora v soběstačnosti a samostatnosti, která vychází z individuálních potřeb a přání uživatelů.

Při naplňování hlavního cíle a při poskytování služby pracovníci:

- podporují komunikaci uživatelů s rodinou a blízkými,
- podílí se na sociálním začleňování uživatelů,
- vyvrací veřejnosti mylné informace o službě osobní asistence.

#### 3. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI kritérium a)

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Součástí nabízených služeb je také základní sociální poradenství.

#### 4. CÍLOVÁ SKUPINA kritérium a)

**Okruh osob, kterým je služba určena:**

- a) osoby od 7 let věku, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

**Důvody pro odmítnutí zájemce o službu:**

- a) poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá,
- b) zájemce žádá o služby či úkony, které osobní asistence neposkytuje,
- c) služba nemá dostatečnou kapacitu pro poskytnutí služby,
- d) zájemce nespadá do okruhu osob, pro které je služba určena,
- e) onemocnění zájemce vyžaduje taková opatření, která osobní asistence není schopna zajistit (pobytové zařízení, hospitalizace),
- f) zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytování osobní asistence z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy,
- g) zájemce ohrožuje svůj život či zdraví nebo zdraví a život pracovníků (vlivem závislosti na návykových látkách, agresivního chování či duševního onemocnění).

## **5. ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY**      kritérium a)

Za účelem dosažení stanovených cílů jsou při poskytování osobní asistence uplatňovány následující zásady:

- odbornost,
- flexibilita,
- individuální přístup,
- diskrétnost,
- slušnost.

## **IV. Uplatnění vlastní vůle uživatele**

kritérium b)

Osobní asistence vytváří podmínky a příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí.

- Všichni pracovníci osobní asistence jsou povinni s uživateli a s osobami blízkými uživatelům jednat důstojně a jsou povinni respektovat jejich volbu a jejich práva.
- Svobodná volba uživatele může být omezena pouze v situaci ohrožující bezpečnost a zdraví uživatele, či jiných osob.
- Každý zájemce o sociální službu má svobodnou volbu, jakou službu si zvolí a v jakém rozsahu ji bude využívat.
- Uživatel má možnost sjednat si (dle možností konkrétního střediska osobní asistence) poskytování fakultativních služeb.
- Uživatel má možnost podat stížnost v souvislosti s poskytováním osobní asistence.
- Uživatel má možnost ukončit poskytování osobní asistence bez udání důvodu.

## **V. Pracovní postupy**

kritérium c)

Pracovní postupy pro pracovníky osobní asistence, které se týkají jak poskytování péče samotné, tak i administrativních úkonů souvisejících s poskytováním služby jsou sepsány ve směrnících a metodikách činností jednotlivých SQSS.

Tyto dokumenty podrobněji upravují postup pracovníků při řešení běžných každodenních situací (např. poskytování základních činností, jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby...), a také i při řešení situací ne zcela běžných (např. nouzové a havarijní situace).

Pracovní postupy jsou průběžně revidovány a aktualizovány.

## **VI. Ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením**

kritérium d)

Zásadami stanovenými pro poskytování služby se prolíná problematika ochrany uživatelů před předsudky a negativním hodnocením a ageismem, což je vyřazování starších lidí z různých aktivit pod dojmem, že nebudou schopni kvalifikovaně a adekvátně jednat.

Abychom co nejvíce zamezily těmto negativním jevům, má osobní asistence nastavena pravidla, kterými se řídí všichni pracovníci této služby:

- jednat s uživateli s respektem a úctou,
- dodržovat zásady Etického kodexu,
- oslovovat uživatele příjmením a vykat mu; pokud si uživatel přeje jinak, je oslovován dle přání a pracovník provede záznam do individuálního plánu konkrétního uživatele,
- vytvářet podmínky k důstojnému životu a začlenění uživatelů osobní asistence do společnosti,
- prezentovat uživatele vždy pozitivně, zdůrazňovat především znalosti a dovednosti, které uživatel má a které zvládá,
- napomáhat udržovat styk uživatele s jeho rodinou,
- zachovávat individuální přístup k uživatelům,
- nekomunikovat nepřírozeným způsobem komunikace, který odporuje právu uživatele na důstojné zacházení (zesměšňování, ironie, zdrobňování výrazů, direktivní jednání),
- při plánování průběhu osobní asistence respektovat uživatele jako rovnocenného partnera,
- používat správnou terminologii, které je schopen uživatel porozumět,
- podporovat uživatele ve vyjádření jeho přání a potřeb,
- při jednání s uživateli nevyvolávat v okolí soucit nebo představy o závislosti uživatele na osobní asistenci,
- zprostředkovávat styk s různými institucemi,
- podporovat zachovávání vědomostí, dovedností a návyků uživatelů.

Pracovníci jsou pravidelně proškolení v tématech stáří, komunikace a etiky a pro zajištění správných postupů a jednání pracovníků dle těchto pravidel slouží pravidelné pracovní porady.

Informování veřejnosti o nabízených službách je realizováno prostřednictvím webových stránek, místního tisku, informačních letáků či pořádání akcí s účastí veřejnosti.

## VII. Přílohy

Příloha č. 1: Metodika činností Osobní asistence Ledax o.p.s.

	<b>Jméno</b>	<b>Funkce</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
<b>Zpracoval</b>	Mgr. Michaela Andrlíková	Garant kvality služby	7. 1. 2019	
<b>Schválil</b>	Ing. Irena Lavická	Ředitelka společnosti Ledax o.p.s.	31. 1. 2019	
<b>Určeno pro</b>	pracovníky Osobní asistence Ledax o.p.s.			