



Centrum
pro rodinu
a sociální péči
Hodonín

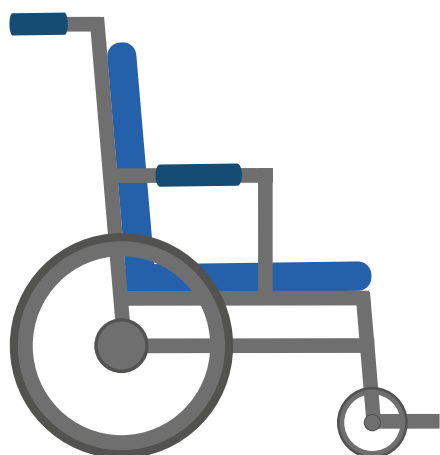
Průvodce
**OSOBNÍ
ASISTENCÍ**

Štefánikova 15, Hodonín



OBSAH

Obecné požadavky.....	3
Poslání.....	3
Cíle	4
Cílová skupina.....	5, 6
Kapacita služby.....	7
Provozní doba	7
Úhrady za službu.....	8
Jak můžu asistenta získat	8
Principy.....	9
Jak si můžu stěžovat	10, 11, 12



Osobní asistence je poskytována dětem, mladým lidem a dospělým tj. od 1 roku do 99-tilet věku žijícím na území ORP Hodonín, Kyjov, Veselí nad Moravou s kombinovaným, tělesným, mentálním a zdravotním postižením – především s poruchou autistického spektra, se zrakovým postižením, sluchovým, s chronickým onemocněním a s duševním chronickým onemocněním.

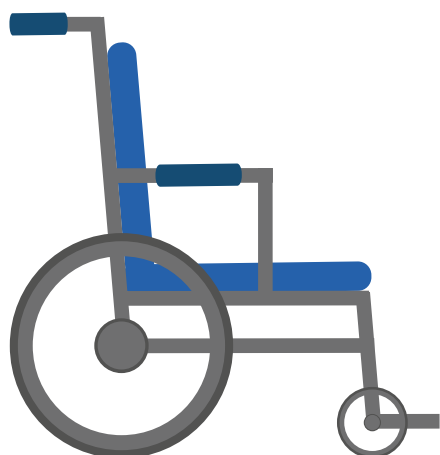
OBEČNÉ POŽADAVKY NA SLUŽBU - POŽADAVKY ZE ZÁKONA

Služba Osobní asistence byla zaregistrována dne 1.1. 2007 dle § 35 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. A vyhlášky č. 505/2006 v platném znění. Osobní asistence je službou sociální péče a poskytována je formou terénní.

Identifikátor služby : 2873330

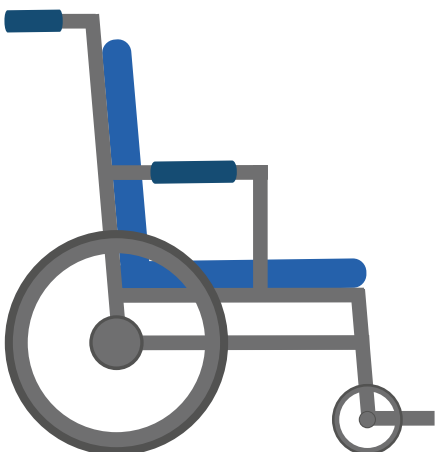
POSLÁNÍ

Posláním služby je umožnit žít lidem s postižením v jejich přirozeném prostředí a pomáhat jim vést kvalitní život.



CÍLE

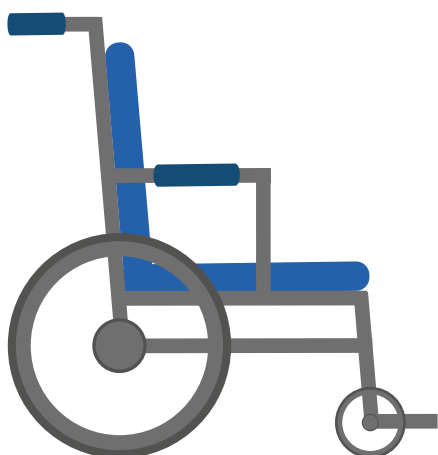
- ♦ podporovat soběstačnost a sebeobsluhu uživatele
- ♦ rozvíjet a podporovat komunikaci
- ♦ rozvíjet a udržovat rozumové, manuální a pohybové schopnosti a dovednosti uživatelů
- ♦ předcházet sociální izolaci dětí a mladých lidí s handicapem i celých rodin
- ♦ podpora uživatele při uspokojování jeho potřeb
- ♦ odlehčit rodinně při každodenní péči a podporovat ji



CÍLOVÁ SKUPINA

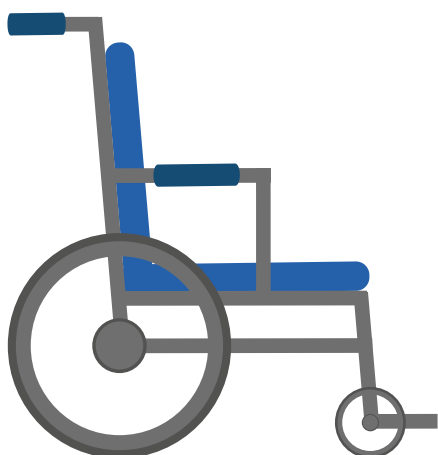
PRO KOHO MŮŽE ASISTENT BÝT

- Pro dítě od jednoho roku, které je zdravotně znevýhodněné kombinovaným postižením, fyzickým, mentálním, smyslovým a autismem.
 - CHCI MEZI KAMARÁDY, ALE MÁM SPECIFICKÉ POTŘEBY
- Pro dítě, které musí plnit povinnou školní docházku, ale vzhledem ke svému handicapu potřebuje ve škole případně cestou do a ze školy podporu.
 - MUSÍM CHODIT DO ŠKOLY, ALE SÁM TO NEZVLÁDÁM
- Pro mladého dospělého, dospělého zdravotně znevýhodněného kombinovaným postižením, fyzickým, mentálním, smyslovým a autismem, zrakovým postižením, sluchovým postižením, s chronickým onemocněním a duševním chronickým onemocněním.
 - NECHCI BÝT DOMA SÁM CHCI SI VYRAZIT, POTŘEBUJI PODPORU I PŘI PRÁCI
- Jsem dospělý, senior, žiji ve své rodině a moje rodina, můj pečující potřebuje odlehčit
 - CHCI, ABY MOHLI RODIČE, MOJI PEČUJÍCÍ CHODIT DO PRÁCE NEBO SI ODPOČINULI, CHCI BÝT CO NEJVÍCE SAMOSTATNÝ A VÉST KVALITNÍ ŽIVOT



PRO KOHO ASISTENTA NEZAJIŠŤUJEME

- Moje agresivní chování by mohlo ohrozit osobního asistenta
 - NEMÁM POD KONTROLOU SVOJI AGRESIVITU
- Potřebuji péči nad rámec možností služby, např. Brailovo písmo, znaková řeč
 - MÁM SPECIFICKÉ POŘEBY
- Musím mít stálou zdravotnickou péči, nezvládnou být bez speciálního přístroje
 - PÉČE O MĚ VYŽADUJE ZDRAVOTNICKÉ ÚKONY
- Trpím závažnou duševní nemocí
 - MÁM ZÁVAŽNÉ PSYCHICKÉ PROBLÉMY



KAPACITA

KOLIK MÁTE ASISTENTŮ

Službu osobní asistence může využívat 14 uživatelů.

PROVOZNÍ DOBA

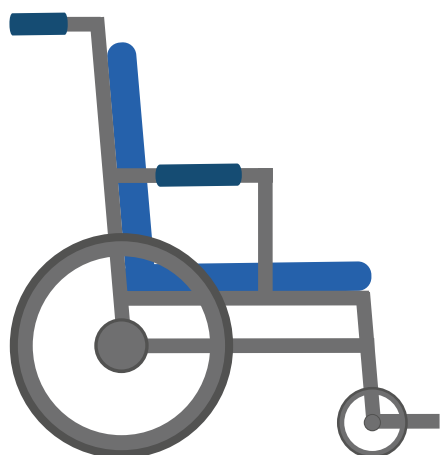
KDY MŮŽU ASISTENTA MÍT

Asistence je poskytována celoročně 24 denně podle potřeb uživatele. Poskytujeme asistenci

1. Pravidelnou - soustředěnou, kdy asistent pravidelně každý všední den minimálně 2 hodiny (mimo víkendy a svátky) vykonává asistenci.
2. Občasnou asistenci, kterou může uživatel využít nepravidelně podle aktuálních potřeb (včetně víkendů a svátků).

KDE MŮŽU ASISTENTA VYUŽÍT

Asistence je poskytována v přirozeném prostředí uživatele a všude tam, kde se pohybuje – doma, venku, ve škole, v terénu (procházky, výlety, v chráněných dílnách ...).



ÚHRADA ZA SLUŽBU

KOLIK MĚ TO BUDE STÁT

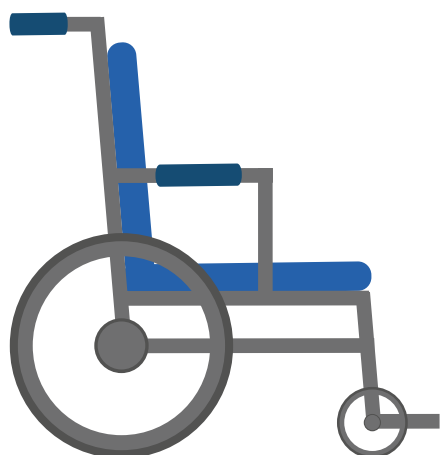
Služba je ze zákona poskytována za úhradu, za spoluúčasti uživatelů. Ceny jsou stanoveny na základě platného ceníku od 1. 8. 2017:

OA soustředěná	80,- Kč/za 1 hodinu (do 130 hodin v měsíci)
	70,-Kč/za 1 hodinu (nad 130 hodin v měsíci)
OA občasná	85,- Kč/za 1 hodinu v pracovní dny
	100,- Kč/za 1 hodinu o víkendech a svátcích a v době nočního provozu od 22:00 do 6:00

Další pravidla úhrady: V případě, že u soustředěné OA poklesne využití pod 70% smluvených hodin, budou tyto hodiny vyúčtovány i když asistence neproběhne. Výjimku tvoří předem oznámený pobyt uživatele v lázních, hospitalizace, nebo pokud je překážka na straně poskytovatele (např. nemoc asistenta) OA je považována za soustředěnou, když její využití je pravidelné 2 a více hodin denně (mimo víkendy a svátky).

JAK MŮŽU ASISTENTA ZÍSKAT

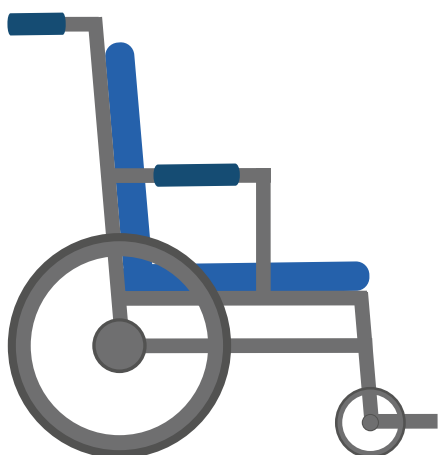
Zájemce o službu zkontaktuje telefonicky, emailem vedoucí služeb Lenku Tlachovou, tel.č. 774 650 134, tlachova@cprhodonin.cz. Na základě výměny prvních informací zájemce vyplní Žádost o službu, kterou zašle emailem, případně osobně vedoucí služby. Na základě žádosti proběhne osobní pohovor, aby se vyjasnily požadavky a potřeby zájemce a bude domluven další postup žádosti, výběr vhodného asistenta.



PRINCIPY

JAKÉ PRAVIDLA, ZÁSADY DODRŽUJEME

- Princip individuálního přístupu a přizpůsobení se potřebám uživatele
 - KAŽDÝ JSME JINÝ
- Princip ohleduplného, vstřícného a laskavého postoje k uživateli
 - SE VŠEMI JEDNÁME SLUŠNĚ
- Princip respektování práv, důstojnosti, úcty a tolerance každého člověka
 - MÁME SVÁ PRÁVA A TA SE NESMÍ PORUŠOVAT
- Princip přiměřené podpory
 - PODPORUJEME SAMOSTATNOST
- Princip týmové spolupráce
 - VŠICHNI TÁHNEME ZA JEDEN PROVAZ
- Princip aktivní účasti a spolupráce s rodinou
 - RODINA JE PRO NÁS DŮLEŽITÁ
- Princip vzdělávání pracovníků a spolupráce s odbornými zařízeními
 - ZDOKONALUJEME SE – UČÍME SE NOVÉ VĚCI PRO VÁS



JAK SI MŮŽU V ASISTENCI STĚŽOVAT

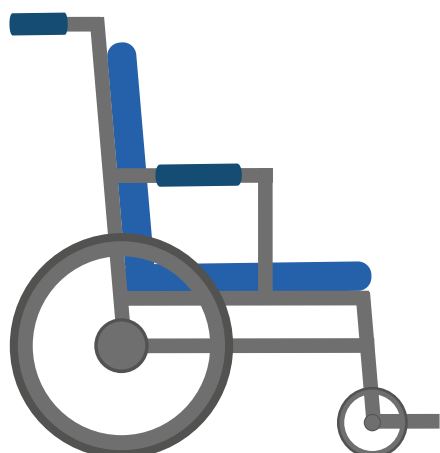
CO S TÍM, POKUD NEBUDU S NĚČÍM SPOKOJEN

Co podle tohoto postupu řešíme

1. PŘIPOMÍNKY - KDYŽ SE MI NĚCO NELÍBÍ
2. NÁVRHY - KDYŽ CHCI NĚCO ZMĚNIT
3. STÍŽNOSTI - KDYŽ MĚ NĚKDO NEBO NĚCO NAŠTVALO
 - KDYŽ MÁM POCIT KŘIVDY
 - KDYŽ SI NEVÍM RADY A SITUACI NELZE ŘEŠIT JINAK
 - KDYŽ SE NEPLNÍ, CO SE DOHODLO
 - KDYŽ SE NEPLNÍ MÉ PŘÁNÍ A POTŘEBY

1. JAK mohu připomínku, návrh, stížnost PODAT

- ÚSTNĚ, TELEFONICKY
 - Řeknu to sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí služby v kanceláři na dohodnuté schůzce
 - Řeknu to při telefonickém rozhovoru
- PÍSEMNĚ, EMAILEM
 - Sdělení mohu předat kterémukoliv pracovníkovi stacionáře napsané na papíře
 - Co potřebuji, mohu napsat na email vedoucí služby (tlachova@cprhodonin.cz) nebo sociální pracovníci (omelkova@cprhodonin.cz)
 - Bez podpisu mohu popsaný papír hodit do SCHRÁNKY NA STÍŽNOSTI



2. CO se děje s podanou stížností, připomínkou, návrhem DÁL

- pracovník, který stížnost obdržel, ji zapíše do KNIHY stížností
- stížnost je v co nejkratší době předána vedoucí služby nebo ředitelce, nejdéle do 24 hodin od chvíle podání

-ŠETŘENÍ

Okamžité zjištění, zda je stížnost oprávněná. Vedoucí služby popřípadě ředitelka vede rozhovory se všemi zainteresovanými stranami, aby zjistila: KDY, JAK, PROČ mohlo k situaci dojít, KDO se jí účastnil, všechny názory a vysvětlení. Může také kontaktovat stěžovatele, pokud je znám, zjistit doplňující informace a informovat ho o postupu vyřizování stížnosti, případně sjednat osobní schůzku. O celém postupu je veden zápis.

Jakmile získá vedoucí, případně ředitelka o celé věci, situaci, přehled, rozhodne, zda je stížnost oprávněná nebo neoprávněná. Toto rozhodnutí napíše do Knihy stížností společně s návrhy na opatření vedoucí k nápravě. Rozhodne také o tom, zda je potřeba, aby stížnost byla prošetřena komisí.

Komise má složení: vedoucí služby, pracovník sekce Rodinného centra, ředitelka případně jiný pověřený pracovník, v případě potřeby může být přizván i právník.

-SEZNÁMENÍ s VÝSLEDKEM (rozhodnutím)

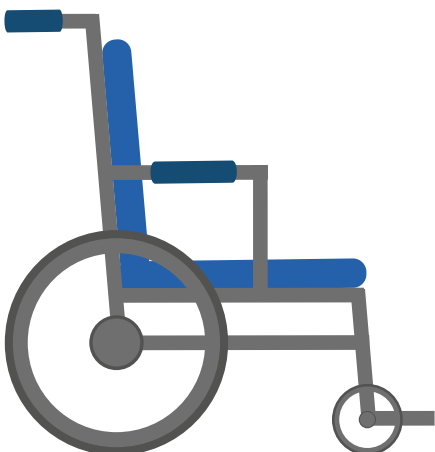
Stěžovatel je informován o výsledku a případném rozhodnutí:

Oprávněná stížnost = JE TO PRAVDA – OMLUVA, NÁPRAVA dle charakteru stížnosti

Neoprávněná stížnost = NENÍ TO PRAVDA – VYSVĚTLENÍ

V závažných případech nebo v případě zájmu stěžovatele je předán písemný záznam celé stížnosti včetně rozhodnutí. S rozhodnutím je stěžovatel seznámen do 30 dnů ode dne podání stížnosti. V případě podání anonymní stížnosti, je záznam o jejím vyřízení vyvěšen na informační nástěnce stacionáře.

Veškeré návrhy o vyřizování návrhů, připomínek a stížností jsou zakládány do Knihy stížností.



3. KDYŽ NESOUHLASÍM, MÁM PRÁVO SE ODVOLAT

V případě, že není stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, informuje o tom ústně nebo písemně ředitelku. Ředitelka znovu stížnost přezkoumá a vyrozumí o tomto šetření stěžovatele.

Dále má stěžovatel možnost se obrátit na kterýkoliv nezávislý orgán např.

- MěÚ Hodonín, odbor sociálních věcí, Národní třída, Hodonín
- Jihomoravský kraj, odbor sociálních věcí, Žerotínovo náměstí, Brno
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, emailová adresa pro podávání podnětů na veřejného ochránce práv: podatelna@ochrance.cz.
- Asociace občanských poraden, Tachovské náměstí 649/3, 130 00 Praha-Žižkov 3, internetová adresa www.obcanskeporadny.cz

