



Centrum  
pro rodinu  
a sociální péči  
Hodonín

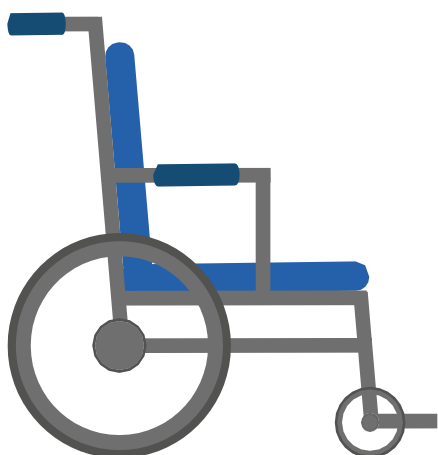
Průvodce  
**Osobní  
ASISTENCÍ**

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-ti let věku žijícím na území ORP Hodonín, Kyjov, Veselí nad Moravou a Břeclav s kombinovaným, tělesným, mentálním a zdravotním postižením–především s poruchou autistického spektra, se zrakovým postižením, sluchovým, s chronickým onemocněním a s duševním chronickým onemocněním.

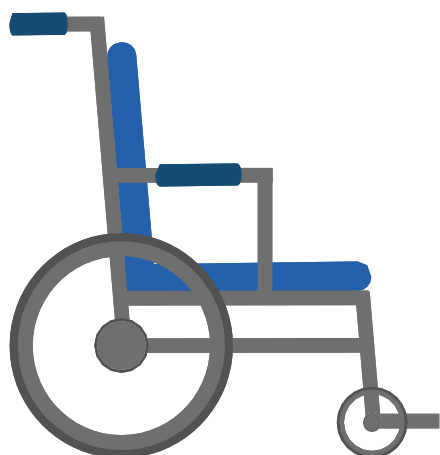
## Obecné požadavky na službu - požadavky ze zákona

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

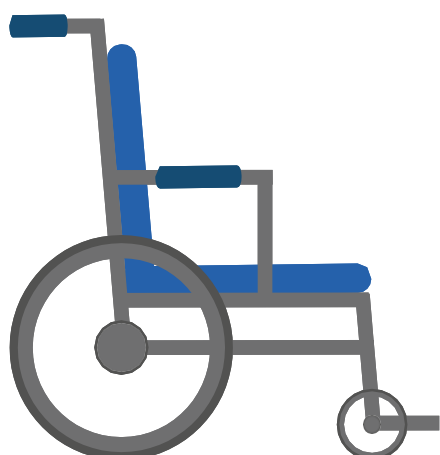
## Poslání

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 rodině 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.

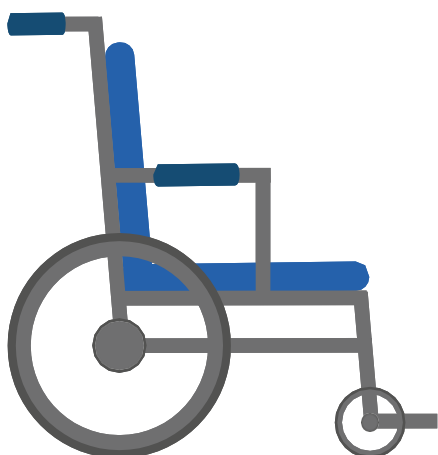
- NECHCI BÝT DOMA SÁM CHCI SI VYRAZIT, POTŘEBUJI PODPORU I PŘI PRÁCI

- 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,

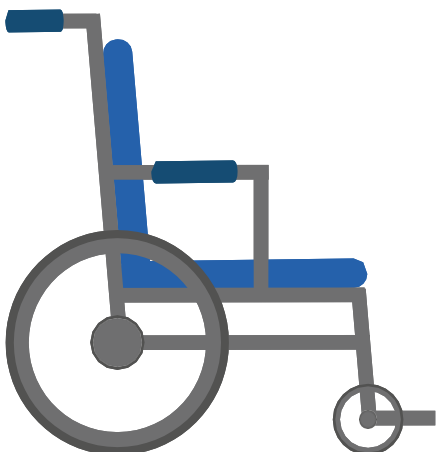
- CHCI BÝT CO NEJVÍCE SAMOSTATNÝ A VÉST KVALITNÍ ŽIVOT,

- CHCI ŽÍT DOMA



## PRO KOHO ASISTENTA NEZAJIŠŤUJEME

- Musím mít stálou zdravotnickou péči, nezvládnou být bez speciálního přístroje
- PÉČE O MĚ VYŽADUJE ZDRAVOTNICKÉ ÚKONY



# KAPACITA

## KOLIK MÁTE ASISTENTŮ

Službu osobní asistence může využívat 14 uživatelů.

## Provozní doba

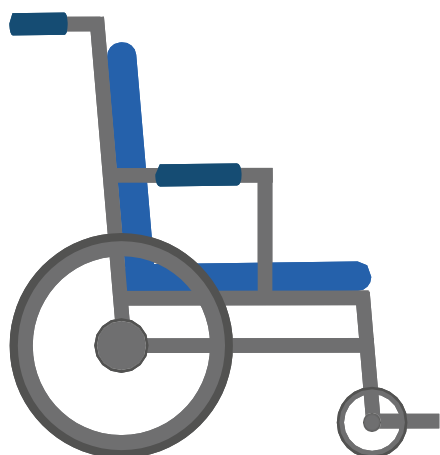
## KDY MŮŽU ASISTENTA MÍT

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

1. Pravidelnou - soustředěnou, kdy asistent pravidelně minimálně 10hod./týden vykonává asistenci.
2. Občasnou asistenci, kterou může uživatel využít podle aktuálních potřeb max. do 10hod./týden.

## 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

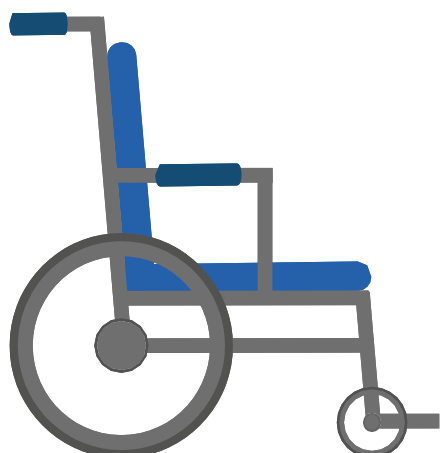
Služba je ze zákona poskytována za úhradu, za spoluúčasti uživatelů. Ceny jsou stanoveny na základě platného ceníku od 1. 8. 2017:

OA soustředěná .....	80,- Kč/za 1 hodinu (do 130 hodin v měsíci)
	70,-Kč/za 1 hodinu (nad 130 hodin v měsíci)
OA občasná .....	100,- Kč/za 1 hodinu v pracovní dny
	110,- Kč/za 1 hodinu o víkendech, 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.

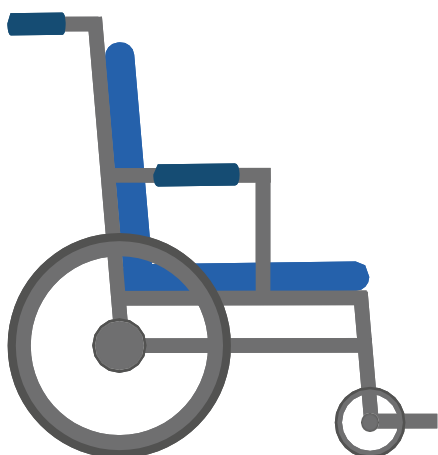




# PRINCIPY

## JAKÉ PRAVIDLA, ZÁSADY DODRŽUJEME

- Princip individuálního přístupu a přizpůsobení se potřebám uživatele
  - KAŽDÝ JSME JINÝ
- Princip ohleduplného, vstícného 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 - UĞÍME SE NOVÉ VĚCI PRO VÁS



# JAK SI MŮŽU V ASISTENCI STĚŽOVAT

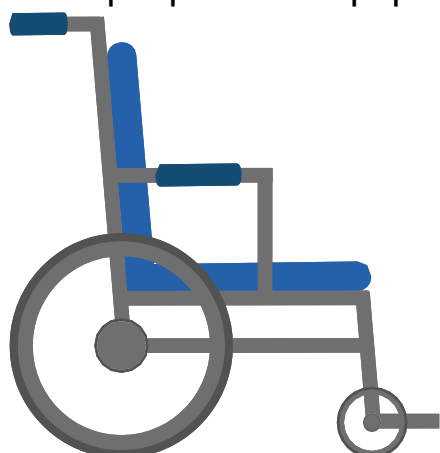
## CO S TÍM, POKUD NEBUDU S NĚJÍM SPOKOJEN

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 organizace napsané na papíře
  - Co potřebuji, mohu napsat na email vedoucí služby (tlachova@cprhodonin.cz) nebo sociální pracovníci (omelkova@cprhodonin.cz)
  - Bez podpisu mohu popsany 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)

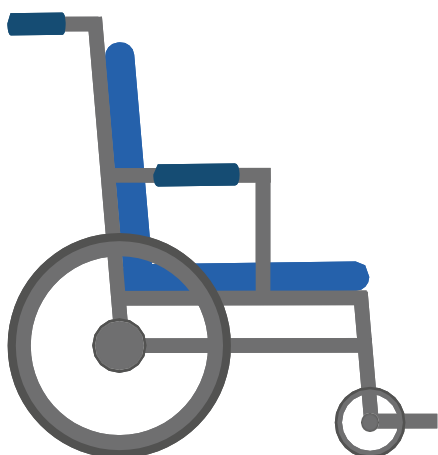
Stěžovatel je informován o výsledku a případném rozhodnutí:

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](http://www.obcanskeporadny.cz)

