



Informace o poskytování služby
Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec
P-B-H-E-01/2018-03

Stránka 1/6

Stav dokumentu 0

Informace o poskytování sociální služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

1) Základní údaje o poskytovateli

MESADA, z. s.

se sídlem: nábřeží 1. máje 2518, 397 01 Písek

pobočka: Růžová 30/II, 377 01 Jindřichův Hradec

IČ: 265 87 955

Statutární zástupce: Mgr. Tamara Křivánková, Ph.D., ředitelka

Sociální pracovník: Mgr. Tamara Křivánková, Ph.D.

Vedoucí pracovník v sociálních službách: Ing. Jana Bojarová

Pracovník v sociálních službách: Martina Kamišová

Kontaktní informace na sídlo organizace v Písku: telefon: 608 860 030, email: pisek@mesada.eu

Kontaktní informace na pobočku v Jindřichově Hradci: telefon: 776 032 874, email: jhradec@mesada.eu

Další informace: www.mesada.eu

2) Poslání služby, její cíle a cílová skupina

Poslání služby:

Posláním sociální služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec (dále jen „služba“) provozované organizací MESADA, z. s. převážně ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Písek je podporovat osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení v tom, aby mohly zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí a žít způsobem života běžným pro jejich vrstevníky bez onemocnění nebo zdravotního postižení.

Cíle služby:

Uživatel zůstává ve svém přirozeném prostředí (např. doma včetně domu s pečovatelskou službou, ve škole).

To znamená že:

- jsou uspokojeny jeho základní potřeby (hygiena, strava, bezpečí, udržovaná domácnost...),
- je v kontaktu s rodinnými příslušníky,
- je v kontaktu s přáteli, kamarády, sousedy,
- s ohledem na své možnosti tráví volný čas.

Cílová skupina:

Služba je určena lidem se zdravotním postižením a chronickým onemocněním, kteří jsou starší 3 let, nebo seniorům. Zároveň platí, že tito lidé nemají potřebné schopnosti k uspokojení svých základních potřeb (hygiena, strava, bezpečí, udržovaná domácnost...), k zajištění kontaktu s rodinnými příslušníky, přáteli, kamarády, sousedy a k zajištění trávení volného času s ohledem na své možnosti.



Komu služba není určena:

- osobám závislým na drogách a alkoholu,
- osobám trpícím chronickým infekčním onemocněním (např. žloutenka),
- osobám, jejichž agresivní chování by mohlo ohrozit zdraví pracovníků,
- osobám, které chtějí službu poskytovat v nevhodném prostředí bez možnosti jeho zlepšení (např. v bytě uživatele neteče trvale voda).

3) Zásady poskytování služby

- individuální přístup
- zachování lidské důstojnosti osob
- podpora zachování a rozvoje samostatnosti
- motivace k nezávislosti na službě
- aktivní přístup pracovníků
- posilování sociálního začleňování
- kvalitní poskytování služby
- podpora aktivního přístupu uživatelů v rámci služby a k životu obecně
- zájem uživatelů na prvním místě

Osobní asistent respektuje, že:

- uživatel je svébytná osobnost zodpovědná za svůj život
- neexistuje jediná optimální a správná cesta pro lidský život
- je povinen se na potřeby uživatele dotazovat adekvátním způsobem
- je dále povinen zjistit, jaké je jednoznačné vyjádření potřeby a skutečná vůle uživatele s využitím všech dostupných možností komunikace včetně alternativních
- názor uživatele se nemusí ztotožňovat s názorem osobního asistenta
- uživatel má právo na podstoupení rizika a na omyl
- uživatel má právo na soukromí
- je povinen dodržovat mlčenlivost o údajích uživatele a jeho životě

Uživatel služby respektuje, že:

- existují individuální rozdíly mezi osobními asistenty (např. způsob komunikace, sebevyjádření, emoční projevy apod.)



Informace o poskytování služby
Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec
P-B-H-E-01/2018-03

Stránka 3/6

Stav dokumentu 0

- hodnocení osobních asistentů může provádět pouze s ohledem na jejich pracovní výkon a chování k uživateli v souvislosti s tímto výkonem, a to pouze v rámci jednání s odpovědným pracovníkem poskytovatele, nikoliv s jinými osobními asistenty a zachovává mlčenlivost o jejich životě
- na konkrétní podobě úkonů se s osobním asistentem domlouvá během poskytování služby
- osobní asistenti mají právo vzájemné informovanosti o věcech, které se osobní asistence týkají
- osobní asistent má právo na odpočinek – přestávku při práci
- vytvoří pro osobní asistenty pracovní zázemí (prostor, kam si mohou uložit svoje osobní věci, použití WC, možnost ohřát si jídlo, uvařit si kávu nebo čaj apod.)
- asistent službu odmítne v případě, že uživatel je v době příchodu asistenta pod vlivem jakýchkoliv návykových látek či se v době poskytování služby chová agresivně

4) Rozsah poskytované služby

Služba osobní asistence je poskytována ve všední den od 7.00 do 15.30 hodin. Pokud uživatel ví o tom, že službu nebude potřebovat, je povinen ji nahlásit minimálně 7 dní předem osobnímu asistentovi nebo jeho nadřízenému - osobně, telefonicky či prostřednictvím e-mailu. Poskytovatel změnu potvrdí nejpozději do 24 hodin od jejího přijetí.

Cena služby vychází z platného ceníku vyhlášeného poskytovatelem, na nějž se poskytovatel odvolává v čl. IV, odstavec 1 Smlouvy o poskytování sociální služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec.

Základní činnosti osobní asistence:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně
- pomoc 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

5) Kdo v průběhu poskytování služby jedná (např. při vytvoření dodatku ke smlouvě, při ukončení smlouvy)

Jednání se musí zúčastnit:

- sociální pracovník a/nebo vedoucí pracovník v sociálních službách
- uživatel, v případě potřeby zákonný zástupce/opatrovník

Jednání se dále může zúčastnit:

- na přání uživatele rodinní příslušníci
- v odůvodněných případech tlumočník



Informace o poskytování služby
Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec
P-B-H-E-01/2018-03

Stránka 4/6

Stav dokumentu 0

- kdokoliv další, na kom se uživatel s poskytovatelem dohodnou

Poskytovatel i uživatel se zavazují vytvořit pro jednání důstojné prostředí a jsou si vědomi, že toto jednání by mělo probíhat nerušeně.

6) Individuální plán (IP)

- individuální plán je dohoda mezi uživatelem a poskytovatelem, ve které je stanoven postup k dosažení osobních cílů uživatele
- plán vzniká do 2 měsíců od uzavření smlouvy o poskytování služby
- po půl roce od vzniku IP proběhne jeho revize a vznikne nový IP (popř. i dříve, je-li to třeba)
- na sestavování individuálních plánů se podílí vždy:
 - sociální pracovník a/nebo vedoucí pracovník v sociálních službách
 - uživatel, v případě potřeby zákonný zástupce/opatrovník
- dále se individuálního plánování může zúčastnit:
 - na přání uživatele rodinní příslušníci
 - v odůvodněných případech tlumočnick
 - kdokoliv další, na kom se uživatel s poskytovatelem dohodnou

7) Podání stížnosti na poskytnutou službu

K podání stížnosti na kvalitu nebo poskytování sociální služby je oprávněn nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoli občan (např. zákonný zástupce, rodinný příslušník, případně jiná osoba setkávající se s aktivitami organizace a jednající v zájmu uživatele služby).

Komu si můžete stěžovat?

- vedoucímu pracovníkovi v sociálních službách
- řediteli organizace
- do schránky na stížnosti umístěné na chodbě před kanceláří sociálních pracovníků (schránka je vybírána jedenkrát týdně)
- vybranému zástupci, který Vaši žádost přetlumočí některému z kompetentních pracovníků (vedoucí pracovník v sociálních službách, ředitel organizace)

Jakým způsobem můžete podat stížnost?

Stížnost můžete podat jakýmkoli níže uvedeným způsobem (a to i bez uvedení jména) :

- osobně
- telefonicky
- písemně (prostřednictvím dopisu, e-mailu či vzkazu ve schránce na stížnosti)
- popřípadě jinou formou s ohledem na komunikační dovednosti uživatele



Kam můžete podávat stížnost?

MESADA, z. s.

nábřeží 1. máje 2518

397 01 Písek

tel.: 608 860 030

e-mail:

vedoucí pracovník v sociálních službách: bojarova@mesada.eu

ředitel: krivankova@mesada.eu,

Jak probíhá vyřizování stížnosti?

- Vyřizování stížnosti zajišťuje ředitel organizace.
- K průběhu projednávání stížnosti má uživatel možnost se vyjadřovat.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů a začíná běžet ode dne, kdy byla stížnost předána řediteli organizace.
- Poté, co stížnost ve stanovené lhůtě poskytovatel vyřeší, uživatele prostřednictvím dopisu či na osobní schůzce seznámí s vyřízením stížnosti. Je na uživateli, jakou možnost si vybere.

Kam se můžete odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti?

Je-li uživatel nespokojen s vyřešením stížnosti, může se do 15 kalendářních dnů ode dne převzetí odvolat. Pokud ani poté nebudete spokojeni s vyřešením stížnosti, můžete se obrátit na:

- Inspekci sociálních služeb, Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava 1
- Okresní soud v Jindřichově Hradci, Klášterská 123/II, 377 28 Jindřichův Hradec
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

8) Dokumentace uživatele

V průběhu poskytování služby je vedena osobní složka uživatele, v níž jsou založeny všechny dokumenty, které v průběhu poskytování vzniknou. Jedná se o dokumenty podepsané uživatelem a zápisy z osobních asistencí. Uživatel může na požádání do své složky nahlédnout.

9) Ukončení smlouvy

- dohodou smluvních stran
- uplynutím doby platnosti
- výpovědí
- úmrtím uživatele



Informace o poskytování služby
Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec
P-B-H-E-01/2018-03

Stránka 6/6

Stav dokumentu 0

V dne.....

.....
Podpis uživatele

.....
Podpis zákonného zástupce, opatrovníka

Svěddek:

Jméno a příjmení:.....

Trvalé bydliště:.....

Datum narození:.....

Podpis:.....