



## Informace o poskytování služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

MESADA, z. s.  
pobočka Jindřichův Hradec  
Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 608 860 010, 724 057 925  
[jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu), [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)  
IČO: 265 87 955

### I) Základní údaje o poskytovateli

#### MESADA, z. s.

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

adresa pracoviště: Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec

IČ: 265 87 955

Statutární zástupce, ředitel: Mgr. Tamara Chocová, Ph.D.

Sociální pracovník: Ing., Bc. Alžběta Rosenkrancová

Vedoucí pracovník služby: Mgr. Jaroslava Vondrášková

Kontaktní informace na pracoviště v Jindřichově Hradci: telefon: 608 860 010, 724 057 925 email: [jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu)

Kontakty na vedoucího pracovníka služby a sociálního pracovníka: [vondraskova@mesada.eu](mailto:vondraskova@mesada.eu), [rosenkrancova@mesada.eu](mailto:rosenkrancova@mesada.eu)

Další informace: [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)

### II) 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 Jindřichův Hradec 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,
- je podporován při obstarávání osobních záležitostí, práv, zájmů

#### 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.



## Informace o poskytování služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

MESADA, z. s.  
pobočka Jindřichův Hradec  
Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 608 860 010, 724 057 925  
[jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu), [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)  
IČO: 265 87 955

### Komu služba není určena:

- osobám, které nespadají do cílové skupiny sociální služby,
- osobám, které spadají do cílové skupiny sociální služby, ale žijí soběstačně, samostatně a nepotřebují k naplnění svých potřeb a přání přítomnost druhé osoby
- osoby, které jsou umístěny v pobytových zařízeních (nemocnice, domovy pro seniory)

### III) 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

### IV) Pravidla osobní asistence

- Uživatel uvádí pravdivé a úplné informace a údaje.
- Uživatel dodržuje písemné i ústní dohody; spolupracuje s pracovníkem služby, účastní se individuálního plánování, které vede k naplnění cíle spolupráce.
- Uživatel zaplatí úhradu za poskytovanou službu dle uzavřené smlouvy řádně a včas.
- Uživatel dodržuje smluvený čas a obsah poskytované osobní asistence.
- Uživatel bezodkladně oznámí změnu svého zdravotního stavu, která by mohla ohrozit zdraví a život osobního asistenta.
- Uživatel má povinnost vytvářet vhodné podmínky pro hladký průběh poskytování osobní asistence (nebude pod vlivem alkoholu či jiných nezákonných návykových látek, nebude se chovat agresivně, nebude vytvářet nedůstojné prostředí pro poskytování služby, např. napadat slovně či fyzicky osobního asistenta/ku).
- Uživatel zajistí technické podmínky pro hladký průběh poskytování osobní asistence (např. zajistí polohovatelné lůžko, další kompenzační pomůcky).
- V případě, že má uživatel zákonného zástupce nebo opatrovníka, přechází na něj povinnosti, u nichž to lze.

### Osobní asistent respektuje, že:

- uživatel je svébytná osobnost zodpovědná za svůj život



## Informace o poskytování služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

MESADA, z. s.  
pobočka Jindřichův Hradec  
Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 608 860 010, 724 057 925  
[jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu), [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)  
IČO: 265 87 955

- 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 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.)
- 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 přestávku na oběd v délce 30 minut, pokud poskytuje asistenci u jednoho uživatele více jak 6 hodin denně bez přerušení
- 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 případech že:
- uživatel je v době příchodu asistenta pod vlivem jakýchkoliv návykových látek či se v době poskytování služby chová agresivně,
- momentální zdravotní stav, technický stav kompenzačních pomůcek, havárie v místě poskytování soc. služby nedovoluje bezpečně pro uživatele i osobního asistenta požadovanou službu zajistit, vyvine součinnost pro odstranění překážek, které brání poskytování sociální služby – nahlásí vedoucímu služby, rodinným příslušníkům
- osobní asistent zjistí, že je uživatel osobní asistence nemocen a jeho zdravotní stav vyžaduje jinou odbornou péči, osobní asistent je povinen tuto péči zajistit, popřípadě informovat pověřené osoby

### V) Rozsah poskytované služby

**Služba osobní asistence je poskytována ve všední den nebo ve svátek v pracovním týdnu od 7:00 do 15:30 hodin kromě úterý, kdy je provozní doba služby od 7.00 do 18.00 hodin. Pokud uživatel ví o tom, že službu nebude potřebovat, je povinen tuto skutečnost nahlásit ihned, jak se o tom dozví - osobně, telefonicky či prostřednictvím e-mailu. Poskytovatel změnu potvrdí nejpozději do 24 hodin od jejího přijetí.**



## Informace o poskytování služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

MESADA, z. s.  
pobočka Jindřichův Hradec  
Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 608 860 010, 724 057 925  
[jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu), [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)  
IČO: 265 87 955

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 zvládání 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

### 1. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

#### 1.1 Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Asistent/ka pomáhá již s připraveným či dovezeným pokrmem. Úkon zahrnuje doprovod uživatele ke stolu, u imobilního uživatele podání stolku k posteli, podání jídla a pití na stůl či stolek dle zásad stolování a přání uživatele (prostírání, příbor, pouze lžíce atd.), servírování jídla. Podpora k samostatnému konzumování jídla nebo podání jídla asistentem/kou. Asistence při nakrájení stravy na sousta, mletí či mixování hotové stravy, ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, nachystání jídla z jídlonosiče či obdobné nádoby na talíř. Nalítí nápoje do hrnečku nebo sklenice, popřípadě přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení podle přání uživatele.

#### 1.2 Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Nachystání oblečení, oblékání a svlékání oblečení, přidržení při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, ortéz a kýlních pásů. Postup asistenta/ku naučí uživatel či jeho blízcí, případně odborník specialista, což zajistí uživatel.

#### 1.3 Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

Asistent/ka pomůže bezpečně se přemístit ve vnitřním i vnějším prostoru na požádané místo. Slovně nebo názorně popisuje či ukazuje, kam má uživatel jít. Pokud uživatel není schopen chůze a má k dispozici invalidní vozík, použije ho asistent/ka pro přemísťování po vnitřním i vnějším prostoru a dopraví uživatele na potřebné místo (na WC, ke stolu, do koupelny, na zahradu, do parku, obchodu... apod.). Pro tento úkon je důležitý přesun, děj, cesta.

#### 1.4 Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

U částečně mobilního uživatele dopomoc při zvedání, přistavení vozíku či chodítka, přidržení při přesedání na vozík. U plně imobilního uživatele je úkon poskytován pouze, pokud má uživatel domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka, ....). Postel uživatele by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavena hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, asistent/ka jej může odmítnout.



## Informace o poskytování služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

MESADA, z. s.  
pobočka Jindřichův Hradec  
Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 608 860 010, 724 057 925  
[jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu), [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)  
IČO: 265 87 955

### 2. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ

Asistent/ka obzvláště dbá při těchto úkonech studu klienta, respektuje soukromí, je-li to možné.

#### 2.1 Pomoc při úkonech osobní hygieny

##### Pomoc při úkonech osobní hygieny

Omytí a osušení obličeje, podpaží a genitálií, případně celého těla, ošetření kůže dle potřeby. Pomoc při čištění zubů či protézy, pomoc při nasazení protézy, výměna inkontinenčních pomůcek. Úkon může být prováděn na lůžku, v koupelně, na WC křesle, ve vaně, sprchovém koutě, pokud je koupelna přizpůsobena. Úkon provádí asistent/ka v ochranných rukavicích.

##### Koupele/sprchování v domácnosti uživatele

Tento úkon lze uskutečnit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost uživatele i pracovníka. U imobilních uživatelů musí být koupelna vybavena buď zvedákem, nebo je úkon prováděn na lůžku. Po dohodě s uživatelem, asistent/ka zajistí vytření podlahy v koupelně. Použity jsou uživatelovi hygienické potřeby, žínka, ručníky, hřeben apod. Úkon provádí asistent/ka v ochranných rukavicích.

Úkon zahrnuje: napuštění vany, podporu uživatele při vstupu do/z vany či sprchového koutu, omytí žínkou, umytí vlasů, pomoc při opláchnutí a osušení, vypuštění vany.

##### Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Tento úkon zahrnuje umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebene/kartáče uživatele. Asistent/ka může odmítnout použít fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen jeho/její život nebo zdraví. Základní péče o nehty na ruku zahrnuje ostříhání a zapilování nehtů či nalakování, nástroji uživatele. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah nebo v případě, že má uživatel cukrovku (nebezpečí krvácející rány). Pedikúru je zapotřebí řešit prostřednictvím pedikérky, na kterou můžeme zprostředkovat kontakt.

#### 2.2 Pomoc při použití WC

Pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění inkontinenčních pomůcek, přidržení uživatele při usedání na mísu, WC křeslo či WC, otření, popřípadě omytí, po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek, oblečení prádla a kalhot. Úkon provádí asistent/ka v ochranných rukavicích.

### 3. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

#### 3.1 Pomoc při přípravě jídla a pití

##### Donáška jídla

Rozvážku obědů nezajišťujeme – zajišťují komerční či pečovatelské služby. Donáška stravy – oběda, lze zajistit v případě, že uživatel má objednanou stravu v blízkosti svého bydliště například ve škole či jiném zařízení a není sám schopen si pro něj dojít a dále není možnost domluvy donášky stravy přímo do bytu/domu uživatele.

##### Pomoc při přípravě jídla a pití

Uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve své domácnosti, z vlastních surovin, asistent/ka asistuje a vypomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládá. A to za dodržení hygienických podmínek při manipulaci s potravinami.



## Informace o poskytování služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

MESADA, z. s.  
pobočka Jindřichův Hradec  
Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 608 860 010, 724 057 925  
[jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu), [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)  
IČO: 265 87 955

Asistent/ka sama chystá jednoduché jídlo, snídaně, obědy, večeře, svačiny z uživatelových surovin v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Vaření jednoduchých pokrmů (krupice, brambory, vejčička apod. - po domluvě s uživatelem je možno uvařit celý oběd, večeři.

### 4. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

Domácností rozumíme vnitřní prostor, ve kterém uživatel žije, tzn. jeho pokoj, kuchyň, WC, koupelnu, spojovací chodby. Za domácnost nepovažujeme prostory domu nebo bytu, kde se uživatel nepohybuje nebo je využívá blízky či rodinný příslušník. Úklid se dále netýká společných prostor v rámci bytových domů (například uklízení chodeb a schodů). Neprovádí se mytí oken či výměna záclon či závěsů (lze zajistit prostřednictvím rodiny či úklidové firmy).

#### 4.1 Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí

Služba zahrnuje tyto dílčí úkony - vysávání, zametání, vytírání podlahy, utírání prachu, vyklepání předložek, ometení pavučin, převlečení lůžkovin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dvířek kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin, úklid okolo kamen. Čisticí prostředky a pomůcky pro úklid zajistí uživatel. Standard čisticích prostředků je kbelík, velký smeták, lopatka, hadr na podlahu či mop, hadřík na prach, přípravek na nádobí, podlahu, WC, gumové rukavice. K úkonu patří i základní péče o domácí spotřebiče - umytí sporáku (v případě, že jej používá uživatel), pračky, mikrovlnné trouby, varné konvice a její odvápnění, výměna sáčků ve vysavači.

Asistenti nejsou oprávněni provádět jakékoli odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinni upozornit uživatele a nesmí spotřebič používat. V případě, že se jedná o závadu závažnou s možností ohrožení zdraví či života, je pracovník povinen uživatele na tuto skutečnost upozornit a o upozornění uživatele na stav věci provést zápis do záznamu uživatele.

#### Pomoc při zajištění velkého domácího úklidu

Velké úklidy domácnosti se zajišťují prostřednictvím úklidových firem, na které můžeme předat kontakt.

#### Donáška vody

Tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody, nebo když je k dispozici pouze studna-pumpa bez vodovodního řadu. Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 10 kg. Uživateli je doneseno jen nezbytné množství vody pro pokrytí potřeb pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a splachování WC.

#### Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu uživatele, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být asistent/ka důkladně seznámen/a s jejich obsluhou. Údržbu topných zařízení si uživatel zajistí sám či za pomoci rodiny. Úklid okolo kamen je účtován jako úkon „pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí“.



## Informace o poskytování služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

MESADA, z. s.  
pobočka Jindřichův Hradec  
Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 608 860 010, 724 057 925  
[jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu), [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)  
IČO: 265 87 955

### Praní a žehlení osobního a ložního prádla, popř. jeho drobné opravy

Prádlo je práno **VÝHRADNĚ A POUZE** v domácnosti uživatele za použití jeho zařízení, přístrojů a prostředků. Úkon zahrnuje roztřídění prádla, vložení do automatické pračky, pověšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání a uložení prádla do skříně. Součástí jsou drobné opravy oděvů – např. přišítí knoflíku, zašití dírky.

### 4.2 Nákupy a běžné pochůzky

#### Běžný nákup

Nákup – nákup potravin i veškerého drobného spotřebního zboží, domácích potřeb do limitu množství 5 kg na jeden uskutečněný nákup. Soupis nákupu je uživatelem hlášen dopředu nebo je možno soupis předat asistentovi/asistentce v písemné podobě. Na zajištění nákupu musí uživatel předat dopředu finanční hotovost. Jednotlivé nákupy jsou průúčtovány po uskutečnění. Do nákupu lze zařadit nákup oběda, kterým se myslí situace, kdy asistent/ka zajde uživateli, v blízkosti jeho bydliště, pro jídlo do restaurace či hospody (započítává se výběr oběda uživatelem, cesta spojená s objednávkou a donesením jídla uživateli).

Velké nákupy jsou jinak zajišťovány prostřednictvím rodinných příslušníků.

#### Pochůzka

Vyzvednutí receptu u lékaře nebo zdravotního poukazu, léků v lékárně nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování uživatelských záležitostí na úřadech. Jako pochůzka je účtována i cesta do obchodu jiného, než nejbližšího uživatelského bydliště, na jeho přání a také návštěva uživatele za účelem sepsání nákupu. Do doby provedení úkonu je započítána cesta na místo určení, doba jednání nebo čekání a cesta k uživateli, pokud se k němu vrací. Tento úkon se provádí u záležitostí týkajících se uživatele, ne jeho blízkých či jiných osob.

### 5. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

#### 5.1 Pomoc a podpora rodině v péči o dítě

Asistent/ka může uživateli pomoci s péčí o dítě, konkrétně s činnostmi, které by uživatel vůči dítěti vykonával, kdyby mu to jeho zdravotní stav dovozoval. Jde o činnosti, které nemají výchovný charakter, ale např. pomoc dítěti Nachystat si věci do školy, pomoc dítěti připravit věci na vyúčtování, pomoc dítěti nachystat speciální pomůcky na vyučování, doprovod a vyzvednutí dítěte ze školy, zájmového kroužku apod.

#### 5.2 Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob

Poskytování osobní asistence přímo na konkrétních akcích, např. přítomnost asistenta/asistentky na zájmovém kroužku, na vzdělávací akci spolu s uživatelem, na rodinné akci, společná návštěva knihovny, divadla, výstavy, kavárny, restaurace apod. Podpora při použití elektronických nástrojů (skype, facebook, e-mail apod.) pro spojení s rodinou, přáteli atd.

#### 5.3 Pomoc s nácvikem a upevněním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Poskytování osobní asistence formou **cvičení**, protahování končetin, **nácvik** konkrétní činnosti s kompenzační pomůckou pro její zapojení do života uživatelů. Cvičení, nácvik a protahování končetin se děje na základě zaučení



## Informace o poskytování služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

MESADA, z. s.  
pobočka Jindřichův Hradec  
Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 608 860 010, 724 057 925  
[jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu), [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)  
IČO: 265 87 955

rodinným příslušníkem nebo jiným odborníkem, který má uživatele v péči, popř. pod dohledem těchto osob. Podpora motoriky, paměti prostřednictvím karet, deskových her, slovní jazykolamy, kreslení, psaní, čtení apod.

### 6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

#### 6.1 Doprovázení do škol, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Nejde o pochůzku, v rámci tohoto úkonu jde o **doprovod** uživatele na výše jmenované instituce (např. policie, úřady, soud apod.), aktivity (např. knihovna, kavárna, bazén) a návrat do místa bydliště. Doprovod je realizovaný s pomocí pracovníka organizace: pěšky, pomocí veřejné dopravy, za použití taxislužby (za asistenta/asistentku hradí uživatel) nebo sanitkou.

### 7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

#### 7.1 Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Osobní asistent/ka pomáhá uživateli služby s vyjasněním jeho požadavku při návštěvě veřejné instituce, pokud je to třeba. Může pomoci s vyplněním dokumentů. Podporuje uživatele v domáhání se svých práv, konkrétně v doptávání se, aby mu bylo jasné, co je ze strany úřadu požadováno, případně proč je to požadováno.

#### 7.2 Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Osobní asistent pomáhá uživateli služby s vyřizováním běžných záležitostí (pošta, banka, pojišťovny, cestovní kanceláře atd.)

### 8. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

#### 8.1 Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

Osobní asistent/ka vykonává dohled nad uživatelem služby, aby nezpůsobil ohrožení sobě ani svému okolí. V případě potřeby komunikuje s vedoucí služby, rodinnými příslušníky uživatele služby pro zajištění bezpečí a možnosti setrvání uživatele služby v jeho přirozeném prostředí.

## ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Osobní asistence zajišťuje základní sociální poradenství podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Jedná se hlavně o informace týkající se možnosti řešení nepříznivé sociální situace osoby a hledání zdrojů pomoci, příspěvku na péči, návaznosti Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec na další instituce (např. domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, lékaře, dodavatele stravy, hospice, kompenzační pomůcky, úklidové firmy, pedikúru apod.) či poskytnutí kontaktu na jiné sociální služby nebo zdravotnická zařízení. **Základní sociální poradenství je bezplatné.**





## Informace o poskytování služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

MESADA, z. s.  
pobočka Jindřichův Hradec  
Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 608 860 010, 724 057 925  
[jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu), [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)  
IČO: 265 87 955

### VI) Kdo v průběhu poskytování služby jedná (např. při uzavírání smlouvy, uzavírání dodatků, při ukončení smlouvy)

Jednání se účastní:

- sociální pracovník,
- osobní asistent,
- uživatel, v případě potřeby zákonný zástupce/opatrovník

Jednání se dále může zúčastnit:

- na přání uživatele rodinní příslušníci
- v odůvodněných případech tlumočník
- 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.

#### Důvody pro neuzavření smlouvy:

- a) kapacita služby je naplněna – pracovník nabídne zájemci zařazení na listinu čekatelů,
- b) zájemce nesplňuje kritéria příslušnosti k cílové skupině,
- c) MESADA, z. s. neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá,
- d) poskytovatel vypověděl uživateli službu z důvodu neplnění povinností vyplývajících ze smlouvy v době kratší než 6 měsíců před podáním žádosti o tuto službu.

**Není-li však zájemce do služby přijat, je informován o důvodech tohoto rozhodnutí a jsou mu doporučena jiná řešení jeho situace.**

### VII) 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,
  - osobní asistent uživatele,
  - uživatel, v případě potřeby zákonný zástupce/opatrovník
- dále se individuálního plánování může zúčastnit:
  - na přání uživatele rodinní příslušníci
  - v odůvodněných případech tlumočník
  - kdokoliv další, na kom se uživatel s poskytovatelem dohodnou



## Informace o poskytování služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

MESADA, z. s.  
pobočka Jindřichův Hradec  
Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 608 860 010, 724 057 925  
[jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu), [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)  
IČO: 265 87 955

### VIII) 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?

- sociálnímu pracovníkovi
- vedoucímu pracovníkovi služby
- řediteli organizace
- do schránky na stížnosti umístěné na chodbě před kanceláří sociálních pracovníků (schránka je vybírána jedenkrát týdně)

#### 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 možnosti uživatele

#### Kam můžete podávat stížnost?

MESADA, z. s.

nábřeží 1. máje 2518

397 01 Písek

tel.: 608 860 030

e-mail: vedoucí pracovník služby: [vondraskova@mesada.eu](mailto:vondraskova@mesada.eu), sociální pracovník: [rosenkrancova@mesada.eu](mailto:rosenkrancova@mesada.eu),

ředitel: [chocova@mesada.eu](mailto:chocova@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.



**Informace o poskytování služby  
Osobní asistence MESADA  
Jindřichův Hradec**

**MESADA, z. s.**  
pobočka Jindřichův Hradec  
Kmentova 90/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 608 860 010, 724 057 925  
[jhradec@mesada.eu](mailto:jhradec@mesada.eu), [www.mesada.eu](http://www.mesada.eu)  
IČO: 265 87 955

**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

**IX) 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 (souhlasy, smlouva + dodatky, individuální plány, zápisy z průběhu osobní asistence atd.). Uživatel může na požádání do své složky nahlédnout.

**X) Ukončení smlouvy**

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

V ..... dne.....

.....  
Podpis uživatele

.....  
Podpis zákonného zástupce, opatrovníka