

# STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

## STANDARD č. 1

### Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

a) Poslání, cíle služby, cílové skupiny klientů, principy

#### **Poslání:**

Posláním organizace Muži a ženy, o.p.s. je začleňování osob se zdravotním postižením (OZP) prostřednictvím jejich zaměstnávání v pomáhající profesi a vytváření mikrokomunit vzájemné Zrcadlové pomoci.

#### **Cíle služby:**

- trvalé poskytování osobní asistence osobám se zdravotním postižením, seniorům a dětem, včetně podpory jejich rodin.
- šíření myšlenky vzájemné pomoci
- zlepšení psycho-sociální situace klientů služby v oblastech, v nichž jsou jejich schopnosti omezeny, poskytnutí psychické podpory, zmocňování a motivace klientů v jejich snaze snížení závislosti na pomoci druhých

#### **Cílové skupiny klientů:**

1. osoby s omezenou schopností sebe-obsluhy a jejich rodiny
2. osoby (OZP, senioři, děti), které vlastními silami nezvládají péči o domácnost a zajišťování svých osobních potřeb a jejich rodiny
3. osoby znevýhodněné ze zdravotních, psychických či sociálních důvodů, ohrožené syndromem ztrátou smyslu života
4. (sekundárně) osoby pečující o výše uvedené

#### **Principy:**

a) Organizace poskytuje osobní asistenci v nejvyšší možné kvalitě. Dbá na individuální, partnerský a empatický přístup a respektuje jedinečnost, odlišnosti a osobní priority každého klienta služeb. Mezi hlavní východiska patří dodržování lidských práv a rovných příležitostí. Služba je poskytována tak, aby byla respektována lidská důstojnost, projevy vůle klientů a jejich soukromí. Všechny činnosti jsou vykonávány výhradně se souhlasem klienta služeb. Vzhledem k tomu, že organizace zaměstnává osoby zdravotně znevýhodněné, je též velmi důležitá vzájemnost, tzn. nastavení podmínek a okolností služby tak, aby byly zohledňovány potřeby jak klienta služeb, tak i osobního asistenta.

b) Organizace vytváří takové podmínky, aby klient při poskytování služby uplatňoval vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Při poskytování služby je klient motivován k převzetí zodpovědnosti za vlastní život, podněcován ke svobodnému rozhodování o své osobě a podporován v činnostech vedoucích ke snížení závislosti na pomoci druhých.

c) Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má organizace za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou pod názvem Manuál profesionálního pomáhání. Tento materiál je běžně přístupný všem pracovníkům.



d) Cílem organizace je chránit klienta služby před předsudky a negativním hodnocením. Vytváří proto takové podmínky, aby tyto předsudky nemohly vznikat. Osobní asistenti přistupují ke klientovi s úctou a respektem.

## STANDARD č. 2 Ochrana práv osob

- a) Pravidla pro předcházení situacím ve službě porušujícím základní lidská práva a svobodu osob a postup po event. porušení těchto práv a svobod jsou zpracovány písemně.
- Organizace plně respektuje základní lidská práva klientů, jejich nároky vyplývající z obecně závazných norem a pravidla občanského soužití. Všechna opatření jsou v souladu s Listinou základních práv a svobod, s Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením, s Občanským zákoníkem a s dalšími.
  - Pozornost je věnována vytipování možných situací porušování práv, jejich popisu, způsobům jejich předcházení a řešení následků a odstranění takového jednání (viz v *Příloze č. 1*)
  - Pracovníci se prostřednictvím vzdělávání, supervize i pravidelných setkání učí respektu, vnímavosti a rozvíjejí citlivost na tuto oblast – Klienti jsou přímo dotazováni vedoucí sociálních služeb na spokojenost v této oblasti. Ochrana práv klienta je pro všechny zaměstnance vůdčím principem jejich činnosti a měřítkem kvality.
  - Klienti jsou se svými právy seznámeni při podpisu smlouvy a Příloha č. 1 je jim k dispozici.
  - Práva klientů služby jsou k dispozici široké veřejnosti na webových stránkách organizace.

### Příloha č. 1 PRÁVA KLIENTŮ

„Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné“ (Listina základních práv a svobod).

#### **Právo klienta na vlastní rozhodování, na uplatňování vlastní vůle a na svůj názor**

Každý klient je svobodný občan ve všech směrech svého konání. Jediné, co jej může omezit je zákon. Každý klient poskytované služby má právo svobodně vyjadřovat svoje názory, má právo realizovat své potřeby, tužby a přání a rozhodovat o své vlastní osobě a o tom co, kdy a kde bude dělat.

#### **Právo na přiměřené riziko**

Klient má právo si vybrat způsob svého života, je zachována jeho jedinečnost dle jeho fyzických i duševních možností, a to i za cenu určitého rizika. Je však nutné, aby byl o tomto riziku informován. Svým počínáním však nemůže vystavovat riziku své okolí.

#### **Právo na ochranu osobních údajů**

Každý klient má právo na ochranu osobních údajů a ochranu před jejich zneužitím. Veškerá dokumentace je zabezpečena proti neoprávněnému nahlížení a zneužití třetí osobou.

### **Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby**

Každý klient má právo být respektován ve své jedinečnosti, každý má právo na ochranu svého soukromí a zaměstnanec je povinen toto plně respektovat. Zaměstnanec je rovněž povinen hájit klientovo právo na realizaci svého partnerského života i na respektování studu.

### **Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména**

Klient má právo na zachování a ochranu lidské důstojnosti, a to v situaci závislosti na péči jiné osoby. Klient má právo na respektování osobní cti, na respektování vlastní historie života a prožitků, na respektování dobré pověsti, má právo vyžadovat ochranu svého jména.

### **Právo si stěžovat, dávat podněty a připomínky**

Každý klient, rodina či příbuzní mají právo podávat stížnosti. Klient si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

### **Právo na svobodu pohybu a na integraci do společnosti**

Klienti služby nejsou omezováni v pohybu, naopak jsou podněcováni k účasti na společenském životě, k využívání dostupných služeb, navazování kontaktů a aktivnímu přístupu ve využívání všech možností k integraci do společnosti. Každý má právo na nezávislý výběr způsobu života i místa, kde chce žít, stejně tak jako právo na kontakt s vlastní rodinou a přáteli.

## **OCHRANA PRÁV KLIENTŮ OSOBNÍ ASISTENCE**

Střetem zájmů se v našem případě rozumí situace, kdy se požadavky klienta a osobního asistenta zásadním způsobem rozcházejí. Níže uvedené způsoby chování a postoje zaměstnanců při poskytování služby klientům jsou nepřipustné z důvodu porušování práv klientů: ponižování, ignorování, vysmívání, zastrahování, infantilizace, zvěčňování, podvádění, vnucování, zneplatňování, odhánění, odpírání pozornosti, vyrušování, obviňování, nerespektování tempa.

Při zjištění takového chování zaměstnance bude postupováno dle vnitřního předpisu organizace.

### **Formy řešení při porušení práv klientů**

1. Zaměstnanci jsou povinni okamžitě hlásit porušení práv klientů svému nadřízenému.
2. Klient může podat stížnost, tato se procedurálně řídí standardem číslo 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby.
3. Nadřízený zaměstnance zahájí prověření podnětu. O tomto prošetření a z něj vyplývajících závěrů a opatření je vždy učiněn písemný záznam.
4. Zaměstnanci, kteří porušili práva a svobody klientů, budou sankcionováni.
5. Formou sankce bude dle závažnosti porušení: domluva, pohovor – výzva k odstranění nežádoucího chování; snížení osobního ohodnocení; nařízení doplňkového vzdělávání; v závažných případech může dojít až k podmíněčnému nebo okamžitému propuštění.
6. Zaměstnanec, který porušil svým chováním a jednáním práva klienta, je vždy povinen se klientovi písemně omluvit, popřípadě zjednat nápravu (např. nahradit vzniklou škodu).

### **Situace, při kterých mohou být ohrožena práva klienta a opatření k jejich ochraně**

**Narušení soukromí klienta:** Pracovníci nezasahují do soukromého a rodinného života. Mohou přicházet jen ve sjednanou dobu. Jiný kontakt, např. telefonický či e-mailem, je možný výhradně po vzájemné dohodě, a to tak, aby nenarušoval soukromí klienta a soukromí a právo na odpočinek osobního asistenta či při ohrožení zdraví klienta (např. předem domluvená telefonická kontrola stavu klienta). Pokud klient předá službě klíč od dveří do domu nebo i od bytu, je tato skutečnost písemně zaznamenána.

V případě zjištění násilí na klientovi je situace konzultována s nadřízenými. Klient je odkázán na specializované služby. V případě dětí a seniorů je záležitost nahlášena na příslušné pracoviště sociálního odboru.

**Narušení soukromí v uspořádání domácnosti:** Služba osobní asistence se poskytuje v domácím prostředí klienta. Osobní asistenti jsou povinni dbát na nedotknutelnost obydlí, respektují uspořádání domácnosti a nezasahují do něj, pokud nejsou požádáni klientem. Mohou však podat klientovi návrh na zlepšení podmínek v domácím prostředí. Pokud stav domácnosti klienta přestane poskytovat adekvátní podmínky k výkonu služby (či dokonce ohrožuje zdraví přítomných), na základě jednání s klientem je buď sjednána náprava, nebo je přistoupeno k úpravě Plánu spolupráce, v krajním případě je spolupráce ukončena.

**Narušení soukromí při osobní hygieně:** Asistent dopomáhá s osobní hygienou pouze v nutném rozsahu, který je odpovídající schopnostem a možnostem klienta. Klient není „zneschopňován“ - to znamená, že vykonává veškerou osobní hygienu sám, pokud je toho schopen.

**Nedůstojné oslovování klientů:** Pracovníci, pokud mluví o klientovi, dodržují základní etická pravidla (nepoužívají hanlivé přezdívky či zesměšňování, u dospělých klientů neuzívají zbytečně zdvořiliny, přistupují k nim jako k rovnocenným partnerům, apod.). Osobní asistentka může klienta na základě jeho přání oslovovat křestním jménem, na jeho přání si mohou navzájem tykat. Sama však tuto formu komunikace nenavrhuje.

**Stigmatizace:** Všichni zaměstnanci upozorňují na projevy jakékoliv společenské stigmatizace klientů služeb, jejich rodin a blízkých a podílejí se na jejich zamezování.

**Zneužití důvěrných informací:** Všichni zaměstnanci dodržují pravidla mlčenlivosti. Pracovníci ochraňují osobní data klienta. Nezveřejňují osobní údaje, nezasílají je ani prostřednictvím e-mailu a jsou povinni zamezit jakémukoliv zneužívání osobních údajů. Pracovníci, kteří mají přístup k osobním údajům klienta, jsou zavázáni mlčenlivostí o skutečnostech týkajících se klienta.

**Situace střetu zájmů:** Při poskytování osobní asistence může docházet ke střetu zájmů mezi pracovníky a klienty. Nelze upřednostňovat provozně technické podmínky před zájmy klientů. Není přípustné, aby byl klient „zneschopňován“ v rámci usnadnění a zrychlení péče o klienta. Naopak pokud klient opakovaně požaduje služby, které jsou v jeho vlastních silách, a které nejsou definovány ve Smlouvě či Plánu spolupráce, má služba (pokud pokusy o motivaci klienta k jejich samostatnému vykonání byly neúspěšné) právo je odmítnout. Průběh služby a doba poskytování služby jsou dohodnuty dle potřeb klienta a jsou měněny zejména s ohledem na jeho potřeby. Poskytovatel však může navrhnout jiné rozvržení asistence s ohledem na zájmy klienta a vlastní personální zajištění. Pokud dojde k dohodě, jsou změny zaznamenány v Plánu spolupráce.

## PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

### Dar od klienta:

- Všichni zaměstnanci jsou povinni odmítnout dary za poskytnuté služby osobní asistence či za příslib aktivit souvisejících s touto pomocí.
- Jídlo či pití do hodnoty cca 50 Kč, které je určeno ke spotřebě v místě služby, není považováno za dar.
- Pracovníci znají postupy, kterými dary odmítnou, aniž by se klienta osobně dotkli.

### Sponzorský dar:

- Sponzorský dar je finanční nebo nefinanční dar poskytnutý organizaci (právníké osobě). Sponzorský dar v hodnotě do výše 500 Kč je považován za drobný sponzorský dar. Sponzorský dar v hodnotě nad 500 Kč je pokládán za významný sponzorský dar.
- Významný sponzorský dar může být přijat pouze od právnické nebo fyzické osoby, která není v klientském vztahu k poskytovateli služby. V případě významného sponzorského daru od dárce, který je v klientském vztahu k poskytovateli služby, schvaluje podmínky přijetí daru správní rada Muži a ženy, o.p.s. na návrh ředitele organizace.
- Nelze přijmout dar od fyzické nebo právnické osoby, pokud její činnost je v hrubém rozporu s posláním poskytovatele, etickými zásadami, uznávanými běžnou společností, nebo je v rozporu s právními normami ČR.
- Přijetí významného sponzorského daru od fyzické nebo právnické osoby nesmí mít vliv na budoucí poskytování služby této osobě, nebo osobám, které jsou v blízkém vztahu k dárci.
- Následné poskytování služby dárci nebo nabídka významného daru od bývalého klienta musí být posuzováno jako možný střet zájmu.
- O přijetí všech darů rozhoduje ředitel organizace, dar je evidován v příslušné evidenci finanční nebo majetkové a podléhá inventarizaci jako ostatní majetek, na dary s vyšší hodnotou než 5000,- Kč je vystavena Darovací smlouva.

Dárce daruje dar dle vlastního uvážení a bez nátlaku.

## STANDARD č. 3

### Jednání se zájemcem o sociální službu

Jednání o potřebách potenciálního klienta a o možnostech nabízené služby jsou základem dobré spolupráce. Je vedeno přímo se zájemcem o službu nebo do vyjednávání mohou být zapojeni i jeho zákonní zástupci, rodinní příslušníci apod. V maximální možné míře je jednáno přímo se zájemcem, jsou respektovány jeho schopnosti a možnosti vyjádřit svá přání. Výsledkem jednání je dosažení dohody zúčastněných o cílech, průběhu, podmínkách a rozsahu budoucích poskytovaných služeb.

- a) Jsou písemně zpracována vnitřní pravidla o způsobech vyjednávání obsahu služby a o způsobu (možnostech a podmínkách) poskytování služeb a následném podpisu smlouvy.
- První kontakt - probíhá telefonicky, prostřednictvím e-mailu nebo při osobním setkání.
  - Informace jsou předány, nebo je konkrétně domluven osobní kontakt, nejpozději do 3 dnů od projevení zájmu potenc.klienta.
  - Základní informace o podmínkách poskytování služby (druhy úkonů, výše a způsob úhrady, rozsahu a obsahu poskytované služby, právech a povinnostech zúčastněných) mohou podávat všichni zaměstnanci společnosti na základě vnitřních pravidel a za pomoci jednotných informačních materiálů a dokumentů, jako např. návrhu smlouvy, plánu spolupráce apod.
  - Informace o potřebách klienta, zda jsou možnosti očekávání naplnit, zjištění nezbytných informací o osobě klienta, lze při prvním setkání předat i osobám blízkým bez přítomnosti potenc.klienta.
- b) Projednávání obsahu služby se zájemcem
- Následující setkání se uskutečňuje výhradně v přítomnosti potenc.klienta v prostředí, kde bude služba probíhat a za přítomnosti konkrétního osobního asistenta, který bude klientovi profesionálně pomáhat.  
Je dbáno o to, aby informacím správně porozuměl, komunikace je uzpůsobena stavu klienta, který formuluje své potřeby a očekávání.
  - Je získán Souhlas se zpracováním osobních údajů.
  - V případě shody představ je podepsána Smlouva a Plán spolupráce
  - Osobní asistent má právo odmítnout vykonat úkon, který není písemně veden ve smlouvě nebo v Plánu spolupráce, pokud to nevyžaduje aktuální situace klienta služby, a také odmítnout provedení úkonu, který je spojený s jakýmkoliv rizikem na zdraví či bezpečnosti jeho nebo klienta služby s výjimkou přiměřeného rizika

c) Postup při odmítnutí

- Pokud obě strany dojdou ke shodě v názoru, že poskytování služby by nevedlo k uspokojení představ zájemce, smlouva podepsána není.
- Odmítnout zájemce (pokud jeho zájem trvá i po předání všech informací) může osobní asistent pouze po konzultaci s vedoucí sociální služby nebo ředitelem společnosti.
- Důvody odmítnutí zájemce o službu jsou v souladu s posláním služby a se zákonem jednoznačně definovány a jsou písemně zpracovány ve Směrnici..
- Smlouva o poskytnutí osobní asistence nebude uzavřena v případech, kdy:
  - občan požaduje úkony nebo sociální službu, které organizace neposkytuje
  - organizace nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá,
  - zájemce o poskytování osobní asistence nespadá do žádné z cílových skupin,
  - sociální pracovník i lékař vydají nedoporučující stanovisko
  - protože služby jsou poskytovány osobami se zdravotním znevýhodněním, důvodem odmítnutí je i situace, kdy osobní asistent bez ohrožení svého zdravotního stavu není schopen službu vykonávat.
- Pokud klienta nelze uspokojit a jeho zájem o službu trvá, je odmítnutí sděleno písemně společně se zdůvodněním odmítnutí.
- Po odmítnutí je poskytnuto základní sociální poradenství a zájemci jsou doporučeny další postupy.



## STANDARD č. 4

### Smlouva o poskytování sociální služby

- a) Všichni zaměstnanci jsou seznámeni s pravidly uzavírání smluv, poskytování sociální služby, jejich změny a ukončování, . Zájemce o službu je seznámen s obecnými pravidly poskytované služby, právy a povinnostmi.
- Kontaktovat potenciálního klienta a předjednat s ním návrh smlouvy mají osobní asistenti za podpory koordinátorů působící v různých regionech samostatně v náplni práce.
  - Obsah rámcové dohody s klientem zašle asistent vedoucí sociální služby e-mailem.
  - Návrh smlouvy o poskytování osobní asistence připraví vedoucí sociální služby, která ho v případě potřeby zkonzultuje se všemi zainteresovanými a vytištěný a podepsaný zašle ve dvou kopiích zpět.
  - V případě nepřítomnosti vedoucí sociální služby je smlouva konzultována přímo s ředitelem společnosti.
  - Do smlouvy jsou zapracovány specifické požadavky klienta, ovšem s přihlédnutím k možnostem organizace a kapacitě a zdravotnímu stavu osobního asistenta v daném regionu.
  - Osobní asistent má právo odmítnout vykonat úkon, který není písemně uveden ve smlouvě, pokud to nevyžaduje aktuální situace klienta služby, nebo který je spojen s jakýmkoliv zdravotním a bezpečnostním rizikem.
  - Smlouva obsahuje všechny ze zákona dané náležitosti včetně stanovení místa, času, rozsahu služby, výše úhrady, postupu při porušování smlouvy, její změně či ukončení.
  - Podpisem smlouvy dává klient souhlas s využíváním a nakládáním s jeho osobními údaji pro potřeby zajištění sociální služby. S údaji bude nakládáno v souladu s veškerými právními předpisy.
  - Změna rozsahu služby, včetně změny výše úhrady může být sjednána formou dodatku k původní smlouvě.
  - Smlouvy jsou vyhotoveny ve dvou stejnopisech. Jeden náleží klientovi, jeden je evidován ve složce klienta a uložen v sídle organizace.
- b) Smlouva je napsána jednoznačně, srozumitelně a je přehledně strukturovaná. V případě komunikačních bariér jsou využity všechny možnosti (např. tlumočnick) k tomu, aby byl zákonný zástupce i klient s obsahem smlouvy seznámen a porozuměl jí.
- c) Nedílnou součástí smlouvy je *Plán spolupráce*, kde je stanoven rozsah služby, popsána konkrétní podoba asistence, specifikována činnost osobního asistenta a stav klienta. Důraz je kladen na cíle spolupráce, které závisí na přáních klienta a jeho individuálních potřebách, ale i na jeho možnostech a schopnostech. Klient je podporován v samostatnosti a je dbáno na to, aby nebyl „zneschopňován“. Plán je zpravidla aktualizován 1x za půl roku, v případě potřeby i častěji.

## STANDARD č. 5

### Individuální plánování sociální služby

- a) Pravidla plánování cílů a jejich přehodnocování v procesu poskytování služby:
- Cíle klientů jsou obsaženy v Plánu spolupráce
  - Plán spolupráce i obsah Smlouvy jsou projednávány již v průběhu jednání se zájemcem o službu
  - Při podpisu Smlouvy je zároveň podepisována i základní varianta Plánu spolupráce, který je nedílnou součástí Smlouvy.
  - Obsahem Plánu spolupráce je bližší specifikace klientových omezení a potřeb, způsobů pomoci zabezpečovaných službou a klientových přání a očekávání.
  - Při plánování je kladen důraz na maximální zapojení klienta služby, na informovanost o všech dostupných okolních zdrojích a na jejich využívání.
  - Je dbáno na to, aby stanovené cíle odrážely opravdová přání klientů, aby nebyly stanoveny na základě názorů poskytovatele služby.
- b) Poskytovatel společně s klientem plánuje průběh poskytované služby v souladu s cíli klienta
- Průběh poskytované služby je plánován společně s klientem tak, aby činnosti směřovaly k dosažení stanovených cílů
  - Osobní asistent podporuje klienta a pomáhá mu ve formulaci jeho cílů, které jsou v souladu s možnostmi poskytované služby.
  - V případě, že cíle jsou reálné, ale není možné je naplnit v rámci služby, je klientovi zprostředkován odpovídající kontakt.
  - Poskytovatel služby se přizpůsobuje klientovi nejen v naplňování jeho cílů, ale i v cestách tohoto naplňování a tempu.

#### Metodika: způsob individuálního plánování

- Se základními pravidly individuálního plánování jsou osobní asistenti seznamováni již v průběhu 150 hodinového akreditovaného kurzu.
- Osobní asistenti jsou vzděláváni v dovednostech vedení rozhovoru a umění naslouchat.
- Základní Plán spolupráce je formulován během jednání o uzavření Smlouvy ve spolupráci klienta, poskytovatele, popř. dalších osob blízkých. Konečné slovo má vždy klient.
- Plán spolupráce s uvedenými cíli je podepisován zároveň se Smlouvou.
- Plán spolupráce je schvalován vedoucí sociálních služeb, na kterou se během tvorby osobní asistenti mohou obrátit s žádostí o konzultaci.
- Metodou rozhovoru jsou v průběhu jednotlivých služeb klienti motivováni k upřesňování svých potřeb a přání. Klient je v případě potřeby podporován a je mu pomáháno ve formulaci cílů.
- Na základě pozorování klienta, jeho zvyků, aktivit jsou klientovi nabízeny další možnosti naplňování a hledání cílů. Klient je v případě potřeby motivován k mobilizaci svých vnitřních zdrojů a k získávání podpory i z jiných neformálních zdrojů (rodina, přátelé, sousedé, jiné organizace).
- Plán spolupráce je po společné konzultaci klient – asistent zpravidla aktualizován 1x za půl roku na základě vývoje stavu klienta.

- Zápis o změnách v cílech nebo způsobech jejich naplňování je v Plánu spolupráce stvrzen podpisy klienta i osobního asistenta.
  - Náležitosti zápisu: identifikační údaje o klientovi (obsaženy již v hlavičce dokumentu), datum, přání: čeho chci dosáhnout, naučit se, změnit, co chci dělat, kam se podívat + jak toho dosáhnou, kdo pomůže, poradí + harmonogram + kritéria úspěšnosti (jak identifikovat splnění)
  - Nedílnou součástí Plánu spolupráce může být také Předávací protokol při svěřením klíčů, ev. dohoda o umožnění vstupu do bytu v případě nepřítomnosti klienta nebo Dohoda o svěřením hotovosti.
  - Podrobnost zápisu je přizpůsobována individuálním potřebám a možnostem klienta.
- c) Hodnocení naplňování osobních cílů
- Zpravidla 1x za půl roku, nebo v případě závažné změny situace klienta i dříve, je společně hodnoceno plnění cílů.
  - Cíle jsou upřesňovány, popř. přehodnocovány a nahrazovány cíli splnitelnými v termínech reálných.
- d) Funkci klíčového pracovníka naplňují jednotliví asistenti
- V případě více asistentů u jednoho klienta probíhá individuální plánování v kooperaci všech zúčastněných
  - Při individuálním plánování se řídí metodikou organizace.
  - Jeho dovednosti a schopnosti (vedení rozhovoru, pozorování, empatie, apod.) jsou cíleně rozvíjeny – další vzdělávání, vzájemné předávání zkušeností, konzultace, supervize.
- e) Získávání a předávání potřebných informací
- V případě potřeby se pracovníci obrací na koordinátory v jednotlivých regionech nebo na vedoucí sociálních služeb či sociální pracovníci.

## STANDARD č. 6

### Dokumentace o poskytování sociální služby

- a) Pravidla pro postup při získávání, zpracování, používání, sdílení, vedení a evidence dokumentace o klientech služby se řídí zákonem č.101/2000 Sb., na ochranu osobních údajů. Pracujeme s těmito skupinami údajů:
- Nezbytné zjišťované údaje: jméno, příjmení, adresa, tel. kontakt na klienta, kontakt na rodinného příslušníka či jinou kontaktní osobu, zdravotní stav – obecný popis.
  - Údaje nutné k sepsání Smlouvy: číslo občanského průkazu
  - Údaje pro MPSV: věk, pohlaví, stupeň příspěvku na péči
  - Nepovinné údaje, které potřebujeme k poskytování služby a k vytyčení a plnění osobních cílů konkrétního klienta služby: zájmy, vybavení domácnosti, užívané léky apod.
  - Náhodné údaje a informace: vyplývající z typu poskytované služby přímo v místě bydliště, často velmi osobní povahy – citlivé údaje.

Osobním údajem se rozumí jakákoliv informace, která vypovídá o soukromí člověka a o jeho specifických fyziologických, psychických, ekonomických, kulturních a sociálních skutečnostech. Citlivým údajem se rozumí osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, informace o zápisu v trestním rejstříku a zdravotním stavu.

Pravidla pro zacházení s dokumentací:

- Všichni zaměstnanci jsou obeznámeni s předpisy a pravidly, které souvisejí s nakládáním s důvěrnými informacemi a dbají jejich dodržování. Zejména se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Údaje jsou zasílány doporučeně. Pokud jsou zasílány v elektronické podobě, není uváděno jméno klienta.
- Každý klient služby má vedenu složku ve dvojitě vyhotovení. Jedno je přístupné pouze příslušnému asistentovi a jeho klientovi. Druhé je založeno v sídle organizace, kde k němu má přístup ředitel organizace, vedoucí sociálních služeb a administrativní pracovnice. Všechny tyto osoby jsou vázány mlčenlivostí.
- Při nástupu do zaměstnání podepisují všichni zaměstnanci **závazek mlčenlivosti** týkající se všech údajů klientů který, vychází z ustanovení § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Osobní asistenti mají přístup pouze ke složkám vlastních klientů.
- Do složek klientů může nahlédnout dále jen inspektor kvality sociálních služeb.
- Obsahem složky klienta je (v tomto pořadí): Smlouva o poskytování osobní asistence, dodatky o prodloužení smlouvy, Plán spolupráce, Spis klienta s výkazy o počtu hodin poskytnutých klientovi, zápisy o krizové či havarijní situaci, stížnosti.
- Dokumenty obsahující osobní údaj klientů a důvěrné informace mohou být zpřístupněny osobám blízkým klientovi pouze s jeho výslovným souhlasem a za jeho přítomnosti, nebo s jeho písemným souhlasem.
- Poskytovatel je povinen podat informace na vyžádání příslušných orgánů státní správy (MPSV, sociální odbor MČ, aj.). V rámci ochrany osobních údajů však může sdělit pouze iniciály, věk a celkový počet poskytnutých hodin jednomu klientovi.

- b) Charakter služby osobní asistence vylučuje anonymní evidenci klientů.
- c) Doba uchování dokumentace po ukončení poskytované služby:
- Po ukončení poskytované služby si osobní asistent ponechává pouze kontakt na klienta v elektronické podobě (pokud důvodem ukončení není smrt klienta).
  - Po ukončení poskytované služby jsou všechny písemné materiály o klientovi zaslány do centrální spisovny v sídle organizace.
  - Uložené dokumenty nesmějí být odnášeny z pracoviště ani zpřístupňovány neoprávněným osobám.
  - Karty bývalých klientů se archivují v příslušné složce v uzamykatelné spisovně. Po 5 letech od uplynutí přerušování osobní asistence jsou všechny tyto dokumenty skartovány.

## STANDARD č. 7

### Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- a) Organizace stížnosti klientů považuje je za podněty vedoucí ke zkvalitnění služeb a jako zpětnou vazbu kvality odváděných služeb. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, včetně všech kontaktů, jsou uvedena ve Směrnici, zveřejněné na webových stránkách, a klient je s nimi seznámen před podpisem smlouvy. Stejně tak jsou s nimi i se způsobem řešení stížností seznámeni všichni zaměstnanci. Organizace dbá na srozumitelnost a jednoznačnost pravidel, které umožní podat stížnost všem klientům bez rozdílu.
- b) Je dbáno na důvěrnost informací a na to, aby se stěžovatel necítil ohrožen nebo aby stížnost neovlivňovala negativně přístup ke stěžovateli, vztahy klienta a personálu nebo klientů navzájem.
- c) Stížnost, připomínku nebo podnět má právo podat kdokoli i anonymně – klienta, rodinný příslušník či jiná na poskytovateli nezávislá osoba. Zaměstnanci registrují všechny náměty, připomínky a ústní stížnosti a informují o nich své nadřízené. Povinností zaměstnanců je sledovat projevy nespokojenosti i u klientů, kteří mají problémy s komunikací. Stížnost mohou podat i zaměstnanci. Přijata a projednána je i anonymní stížnost. Způsob podání je nejlépe písemný – dopisem na adresu sídla organizace v Brandýse nad Labem nebo na adresu kanceláře v Praze, případně zasláním na e-mailovou adresu organizace v Brandýse, nebo konkrétně řediteli nebo vedoucí sociálních služeb. Lze využít i formulář stížnosti v Příloze 2. Spis – výkaz klienta – část *Vyjádření a připomínky klienta*. Ale i ústně popř. neverbální formou podaná stížnost musí být projednána, pokud se klient není schopen projevit jinak. Stížnosti řeší vedoucí sociálních služeb ve spolupráci přímo s ředitelem organizace a písemnou formou informuje klienta o závěrech projednání včetně termínu nápravy a zodpovědné osoby. Zápis je zhotoven i v případě, že klientovi je informace o závěrech šetření nutno sdělit jinou než písemnou formou. V případě neverbální formy projevu je třeba věnovat zvýšenou pozornost k interpretaci stížnosti. I tato stížnost musí být vyjednaná jednoznačně.
- d) Stížnosti na kvalitu služeb jsou řešeny nejpozději do 30ti dnů od jejich podání a s výsledkem jsou seznámeni jak klient tak všichni zaměstnanci. Z ústních nebo jiným způsobem podaných stížností je proveden zápis. Všechny stížnosti i všechny zápisy o projednávání stížností a závěrech projednání jsou evidovány.
- e) V případě nespokojenosti se závěry šetření stížnosti je stěžovatel informován o právu na odvolání ke Správní radě organizace, popř. k nezávislým orgánům, jako např. k ombudsmanovi nebo k některé z občanských poraden, na MPSV, Policii ČR, soud, sociální odbor příslušného městského úřadu, k Českému helsinskému výboru, apod. s podnětem na prošetření postupu a závěrů při vyřizování stížnosti.



Příloha č. 2

## **Formulář pro podání stížnosti (podnětu, připomínky) na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Podávající (kdo stížnost, připomínku, podnět podává)\*

Adresa podávajícího, popř. jiný kontakt\*

Popis stížnosti (připomínky, podnětu) – o co ve věci jde, kdy a kde se to stalo, co se stalo, kdo byl přítomen, návrh nápravy

Datum

Podpis podávajícího

\*V případě anonymní stížnosti, podnětu nebo připomínky nevyplňujte. Pokud za klienta vyplní někdo jiný, prosím uveďte, v jakém vztahu jste ke klientovi.

## **VYPLŇUJE PRACOVNÍK ORGANIZACE:**

Stížnost, podnět, připomínka přijata dne:

Jméno a podpis pracovníka přijímajícího stížnost, podnět, připomínku:



## STANDARD č. 8

### Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

- a) Vytváření příležitostí k užívání služeb: Klienti jsou podporováni v užívání veřejných služeb a v rozvíjení sociálních vztahů. V dané lokalitě je zmapována nabídka veřejných služeb. Klientovi jsou vytvářeny příležitosti a je podněcován k jejich vyzkoušení, popř. následnému využívání. V měsíčních výkazech klientů je uváděno využívání veřejných služeb a v Plánech spolupráce je kladen důraz na využívání veřejných služeb. Klienti nejsou „zneschopňováni“.
- b) Zprostředkování služeb: V případě, že stav klienta nedovoluje využívání veřejných služeb a rozvíjení sociálních vztahů mimo byt, služby jsou zprostředkovávány dle přání a výběru klienta (nákupy, návštěva pošty, úřadu, objednání vybrané služby do bytu, apod.). Při výběru a využívání či nevyužívání dostupných služeb je vždy respektováno přání klienta. Možnosti poskytování veřejných služeb vhodných pro konkrétního klienta jsou průběžně sledovány, aby nabídka výběru byla co nejširší.
- c) Podpora kontaktů a vztahů s přirozeným sociálním prostředím, např. pomoc při psaní dopisů, mailů. Snaha o maximální sociální začlenění do místní komunity. Podpora přirozených osobních vazeb s rodinou, přáteli, navazování vztahů nových, udržování a obnovování stávajících. Respektování klienta při výběru kontaktů, . Důraz je kladen na zachování neutrálního postoje osobního asistenta, který do vztahů zásadně nevstupuje (pokud není klientem služby vyzván) a ani je nehodnotí.

## STANDARD č. 9

### Personální a organizační zajištění sociální služby

- a) Krajský úřad Středočeského kraje podle ustanovení § 81 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a na základě žádosti o registraci sociálních služeb rozhodl o registraci služby osobní asistence ke dni 1.7.2012 pro Muži a ženy, o.p.s. (identifikátor 7331057), jejíž zaměstnanci působí samostatně v různých místech ČR. Proto je struktura organizace tomu přizpůsobena a motivace je co nejjednodušší. Všichni terénní pracovníci jsou dobře proškoleni, aby mohli pracovat samostatně, a i klienty si samostatně vyhledávají. Řízení jsou vedoucí sociálních služeb/sociální pracovníci prostřednictvím mailu, skypu a telefonu; v oblasti ekonomicko-administrativní jsou řízení ze sídla organizace ředitelem, který má k dispozici asistentku. S organizací spolupracují účetní, psycholog, supervizor a další, ti však nejsou součástí pracovního kolektivu. Struktura a počet zaměstnanců i jejich vzdělání odpovídají potřebám klientů a umožňují naplňování standardů kvality poskytovaných služeb.
- pracovní profil osobní/ho asistenta/-ky: zpravidla osoba se zdravotním postižením nebo znevýhodněním, proto je brán zřetel na její konkrétní zdravotní stav, fyzické i duševní vlastnosti a schopnosti, na vhodný výběr klientů a na velikost pracovního úvazku. Působí přímo v domácnostech klientů, nebo je doprovází a vykonává asistenci i mimo byt.
  - kvalifikační předpoklady: dané §116 zákona o sociálních službách Sb. zákonů č.108/2006 – všichni absolvovali nebo do 18ti měsíců od přijetí absolvují akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách. Vzdělání a dovednosti si doplňují dle potřeb praxe – podle cílové skupiny, na kterou jsou zaměřeni.  
osobnostní předpoklady: všichni osobní asistenti mají osobní zkušenost se zdravotním znevýhodněním, proto mají pro klienty hluboké porozumění, jsou vstřícní a empaticí.
  - pracovní profil sociální pracovník/-ice: je schopen působit nebo částečně i působí zároveň jako osobní asistent s odpovídající kvalifikací, má minimálně 1 rok praxe v sociálních službách  
kvalifikační předpoklady: dané zákonem o sociálních službách – absolvovala akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách; je absolvent VŠ nebo VOŠ odpovídajícího zaměření, nebo je studentem těchto oborů. Vzdělání si průběžně doplňuje dle potřeb praxe.  
osobnostní předpoklady: komunikační schopnosti, organizační dovednosti, vstřícnost, schopnost empatie, emoční vyrovnanost, samostatnost i schopnost spolupracovat v týmu, tvořivost, asertivita a osobní vyzrálost
  - pracovní profil projektového asistenta/-ky:  
kvalifikační předpoklady: min. SŠ vzdělání  
osobnostní předpoklady: komunikační schopnosti, organizační dovednosti, empatie, orientace v oblasti sociálních služeb, práce na PC
  - pracovní profil koordinátora/-ky pro jednotlivé kraje: je schopen působit nebo částečně i působí zároveň jako osobní asistent s odpovídající kvalifikací  
kvalifikační předpoklady: min. jako na pozici osobního asistenta  
osobnostní předpoklady: komunikační schopnosti, organizační dovednosti, samostatnost i schopnost pracovat v týmu

- pracovní profil vedoucí sociálních služeb: VOŠ nebo VŠ vzdělání v oboru sociální práce, minimálně 2 roky praxe v sociálních službách  
osobnostní předpoklady: komunikační schopnosti, organizační dovednosti, manažerské dovednosti, empatie.
- b) Vnitřní organizační struktura je vzhledem k malému počtu zaměstnanců a klientů relativně jednoduchá. Všichni terénní pracovníci mají rovné postavení. Řízení jsou v oblasti osobní asistence a v oblasti personální vedoucím sociálních služeb; v oblasti ekonomicko-administrativní jsou řízeni ředitelem organizace, který má k dispozici jednotlivé koordinátory/-ky a další pracovníky. K dispozici je též stálý nebo externí lektor sociálních služeb a externí supervizor, případně poradci a další školitelé. Organizace vytváří svým osobním asistentům specifické zázemí, protože se jedná výhradně o osoby zdravotně znevýhodněné. Je nutno počítat i s častější nemocností zaměstnanců.
- oprávnění a povinnosti, pravomoci a odpovědnost ředitele viz pracovní náplň: ředitel je statutárním orgánem obecně prospěšné společnosti, jenž tuto společnost řídí a i jejím jménem jedná připravuje a realizuje změny řízení s ohledem na plánovaný rozvoj organizace, podílí se na zefektivňování interních procesů, zvyšuje efektivitu činností a stabilizuje finanční toky, koordinuje tým vedoucích a hlavních projektů organizace
  - oprávnění a povinnosti, pravomoci a odpovědnost administrativního pracovníka viz pracovní náplň: úkolem zaměstnance je vyhledávání a kontaktování osob se zdravotním postižením, asistence při výběru, vzdělání a pracovní činnosti OZP, monitorování a archivace dokumentů OZP, další dle pokynu zaměstnavatele
  - oprávnění a povinnosti, pravomoci a odpovědnost vedoucí sociálních služeb viz pracovní náplň: úkolem zaměstnance je podpora osobních asistentů při vyhledávání klientů, oslovování předjednaných potenciálních klientů, odborná podpora a kontrola osobních asistentů během práce s klienty, pravidelná komunikace s osobními asistenty a vedením organizace (kontrola plánů spolupráce, kontrola smluv s klienty...), schůzky s vedením organizace (minimálně jednou za 3 měsíce), další dle pokynů zaměstnavatele
  - oprávnění a povinnosti, pravomoci a odpovědnost osobních asistentů viz pracovní náplň: úkolem zaměstnance je vykonávat služby osobní asistence ve prospěch klienta dle pokynů zaměstnavatele, na základě smlouvy mezi zaměstnavatelem a klientem. Jedná se o činnosti v oblastech přímé osobní asistence na základě individuálního plánu s klientem, vzdělávací, kontrolní a rozvojové aktivity zaměstnavatele (školení, praxe, supervize, tvorba a plnění standardů kvality, týmová spolupráce...), administrativní činnost.
- c) Pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zájemce o zaměstnání předkládá životopis, musí splňovat požadavky uvedené v kritériu 9a), nebo mít předpoklady k jejich splnění. Důraz je dále kladen na motivaci uchazečů o zaměstnání, na osobní pohovor a reference z předchozího zaměstnání. Před přijetím je požadován výpis z Rejstříku trestů a vstupní zdravotní prohlídka.  
Jsou stanovena jasná pravidla zaškolování nových zaměstnanců tak, aby při samostatné práci používali ověřené postupy. Přijímání a výběr nových zaměstnanců je v kompetenci ředitele, zaškolování v kompetenci vedoucí sociálních služeb/sociální

pracovnice. Nový zaměstnanec je schopen samostatné práce do 14ti dnů od přijetí, jeho práce je kontrolována vedoucí sociálních služeb a prochází i individuální supervizí.

Nový zaměstnanec prochází úvodním školením, které vychází z anstavených metod Ing. Jany Hrdé, spoluautorky projektu Zrcadlová pomoc, a je seznámen:

- s koncepcí poskytované služby
  - s náplní práce a problematikou cílových skupin, na které se organizace zaměřuje
  - s prostředím a s kolegy
  - se svými právy a povinnostmi
  - s pravidly bezpečnosti práce, s postupy při nouzových a havarijních situacích
  - je seznámen se specifiky přiděleného klienta (zdrav.stav, zvyky, vlastnosti)
  - v případě klienta nového je seznámen s postupy získávání informací
- d) Organizace zpravidla nevyužívá při své práci dobrovolníky. Výjimku tvoří bývalí zaměstnanci organizace, kteří mají odpovídající kvalifikaci a prošli všemi požadovanými školeními.

## STANDARD č. 10

### Profesní rozvoj zaměstnanců

- a) Hodnocení zaměstnanců probíhá nadřízeným pracovníkem zpravidla 1x za 6 měsíců. Cílem je zjišťování potřeb dalšího vzdělávání zaměstnanců a jejich motivace k naplňování profesních cílů. Prostřednictvím růstu odbornosti zaměstnanců dochází ke zkvalitňování práce celé organizace.  
Podmínkou zaměstnání je splnění kvalifikačních požadavků dle jednotlivých pracovních pozic.
- b) Dle zákona 108/2006 Sb., má zaměstnavatel povinnost zajistit zaměstnancům 24 hodin vzdělávání ročně, Po konzultaci se zaměstnanci jsou vedením organizace vybírány kurzy, které svým obsahem nejlépe odpovídají potřebám zaměstnanců i klientů a přispívají ke zkvalitnění práce. Po absolvování školení je vyžadována od zaměstnanců zpětná vazba a hodnocení kvality a prospěšnosti kurzu.
- c) Vzhledem k tomu, že zaměstnanci působí samostatně na různých místech ČR, systém výměny informací probíhá především prostřednictvím mailů (zasílání pokynů, směrnic), Skypu a videokonferencí. 1x měsíčně zaměstnanci – asistenti – zasílají vedení společnosti **výkaz**, ve kterém informují o průběhu služeb u klienta a specifikují případné problémy. Pravidelná setkávání zaměstnanců – na výjezdech cca.2x ročně a porady s koordinátory v jednotlivých regionech zpravidla 1x za 3 měsíce - jsou využívána k předávání informací, dalšímu vzdělávání a k motivaci zaměstnanců a jsou příležitostí k vyjadřování zaměstnanců k aktuálním tématům a problémům organizace, k jejich projednání a návrhům řešení.
- d) Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců. Hrubá mzda se skládá ze složky fixní, která je zakotvena v pracovní smlouvě, a složky pohyblivé. Pohyblivá složka je stanovena na základě kvalitativních i kvantitativních ukazatelů, které hodnotí vedoucí sociálních služeb - odpracované hodiny přímé péče, pracovní nasazení, přístup ke klientům, ochota pracovat dle potřeb organizace i klientů, ochota zastupovat spolupracovníky, osobní iniciativa a aktivita ve prospěch organizace apod. Ředitel společnosti může pro zaměstnance schválit měsíční finanční odměny až do výše 100% navýšení mzdy, ovšem s přihlédnutím k finanční situaci organizace. Morální oceňování, především formou pochvaly, je uplatňováno především na společných poradách, ale i při videokonferencích a prostřednictvím hromadných mailů.

Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka pro asistenty, jejichž práce je psychicky značně náročná je zajišťována formou supervizí 2x ročně. Organizace si je vědoma, že vzhledem k působnosti zaměstnanců po celé republice není skupinová supervize příliš častá, zaměstnanci však mají možnost v případě potřeby vyžádat si supervizi individuální, nebo v případě neshod při týmové spolupráci též odbornou mediaci. K dispozici jsou také odborní konzultanti a školitelé, se kterými organizace pravidelně a dlouhodobě spolupracuje.

## STANDARD č. 11

### Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

1. Služby osobní asistence jsou poskytovány v místě a v čase uvedeném v odst. III. *Smlouvy o poskytování osobní asistence*, čl.1. Konkrétní úprava časového harmonogramu je součástí podrobného popisu spolupráce s klientem s názvem **Plán spolupráce mezi klientem/kou a osobní asistentkou/osobním asistentem** – bod: **Frekvence a doba trvání pomoci**. Osobní asistent reaguje na aktuální potřeby klienta a poskytuje mu bez nutnosti předchozí domluvy běžné doprovody v okolí pobytu klienta, např. procházky, doprovody na nákup, k lékaři apod.
2. Změny místa a doby poskytování služby jsou uvedeny v odst. III. *Smlouvy o poskytování osobní asistence*, čl. 2. Změny musí být předem, zřetelně a jednoznačně ohlášeny druhé smluvní straně v takovém předstihu, aby si tato stačila zařídit vše nutné. Lhůty jsou stanoveny takto: změna termínu služby – alespoň 7 dní předem; změny místa či času – 1 den předem; změny průběhu služby – 1 den předem, pokud bude potřeba zvláštní vybavení. Po vzájemné domluvě lze na změnu místa či času služby reagovat i v kratším časovém horizontu. Snahou je při odůvodněných nenadálých změnách vyjít klientům maximálně vstříc. Obsah podmínek a smluvní ujednání uvedené v tomto odstavci lze měnit pouze nařízením ředitele o.p.s., významnější změny pak pouze interním předpisem.
3. Služby poskytujeme v různých místech ČR dle bydliště našich zaměstnanců – osobních asistentů.
4. Služby poskytujeme dle potřeb našich klientů uvedených ve *Smlouvě a Plánu spolupráce* – ve všední dny, ve svátky, denní i noční služby, víkendové služby apod., avšak vždy jen s ohledem na zdravotní a duševní stav, schopnosti a případná omezení příslušného osobního asistenta/-ky.

## STANDARD č. 12

### Informovanost o poskytované sociální službě

1. Organizace dbá o to, aby všechny uváděné informace na různých typech nosičů a v různých formách byly vždy aktuální, navzájem korespondovaly, a byly přístupné potenciálním i stávajícím klientům s různými možnostmi získávání těchto informací.
2. Formy a podoby informací:
  - a) telefonické – stávající i potenciální klienti mají možnost ze všech typů nosičů získat tel. číslo na vedoucí sociální služby – a na konkrétního asistenta působícího v jejich blízkosti, na které se mohou kdykoliv obrátit s žádostí o informace. Služba funguje i o víkendech.
  - b) osobní – po předchozí domluvě lze na domluveném místě uskutečnit setkání potenciálního klienta či jeho zástupců z řad rodinných příslušníků či osob blízkých. Návštěva, předání informací a zodpovězení dotazů lze uskutečnit i v místě bydliště potenciálního klienta.
  - c) tištěné – organizace zajišťuje tisk, distribuci a aktualizaci letáků informujících o službách osobní asistence, o oblastech osobní asistence, o cílové skupině klientů, o kontaktech. Každý asistent navíc disponuje vlastními letáky a vizitkami, ve kterých specifikuje nabídku svých dovedností, znalostí, schopností a možností.
  - d) elektronické – na adrese: [www.muزياzeny.cz](http://www.muزياzeny.cz); e-mail: [vosahlova@muزياzeny.cz](mailto:vosahlova@muزياzeny.cz), nebo odpovídajícího aktuálně pověřeného pracovníka (příjmení@muزياzeny.cz); informace zveřejněné v Registru sociálních služeb <http://iregistr.mpsv.cz/socreg> ; informativní DVD Zrcadlová pomoc

## STANDARD č. 13 Prostředí a podmínky

Osobní asistence je terénní sociální službou poskytovanou především v domácnostech klientů a v prostorách navštěvovaných v rámci doprovodu klientů.

Pravidla asistence:

- a) Asistent dbá na bezpečnost svou i klientovu. Prošel školením BOZP/PO. V domácnosti klienta je obeznámen s místy uzávěrů vody, plynu, s pojistkami, s rozmístěním hasicích přístrojů a s potenciálními riziky spojenými s pobytem v domácnosti klienta.
- b) Asistent dbá o to, aby klientovi zbytečně nezasahoval do zavedeného způsobu života a do prostředí, ve kterém se cítí dobře a bezpečně.
- c) Asistent přizpůsobuje svou službu individuálním požadavkům a potřebám klienta s přihlédnutím na dodržování základních norem nutných k udržení např. základních hygienických podmínek prostředí klienta.
- d) Asistent v zájmu klienta doporučuje např. vhodné kompenzační pomůcky případně informuje o možnostech jejich zapůjčení, doporučuje změny v uspořádání domácnosti, motivuje klienta k lepšímu organizačnímu i materiálnímu zabezpečení chodu domácnosti i průběhu vlastní služby.
- e) Konečné rozhodnutí o změně je vždy na klientovi.
- f) Pokud v domácnosti klienta a při službě u klienta nastala situace či klient učinil rozhodnutí, které ho bezprostředně ohrožuje na zdraví či bezpečnosti (např. skladování prošlých potravin, odmítání základní hygieny, opakované zapomínání vypínat plyn apod.), je asistent povinen oznámit vše svému nadřízenému, a společně vše řešit se zástupci klienta z řad rodinných příslušníků či s příslušnými odbory sociální péče.
- g) V prostorách mimo domácnost klienta asistent dbá o bezpečnost a zajištění odpovídajících technických a hygienických potřeb klienta v souladu s jeho přáními a potřebami a s přihlédnutím na podmínky prostředí, na svůj i jeho aktuální stav..



## STANDARD č. 14

### Nouzové a havarijní situace

Osobní asistence poskytuje služby především v domácnostech klientů a v prostorách navštěvovaných v rámci doprovodu klientů. Proto nouzové a havarijní situace mohou nastat právě v těchto místech.

Pravidla předcházení a řešení:

- a) Asistent dbá na bezpečnost svou i klientovu. Prošel školením BOZP/PO. V domácnosti klienta je obeznámen s místy uzávěrů vody, plynu, s pojistkami, s rozmístěním hasicích přístrojů. Pro případy nouzových a havarijních situací je zpracován materiál **Potenciální nouzové a havarijní situace a postup při jejich řešení**. Obsahem materiálu jsou nejen provozní situace, ale i zdravotní a pracovní komplikace klientů i asistentů, které jsou řešeny v součinnosti s nadřízeným pracovníkem.
- b) S písemně zpracovaným materiálem **Potenciální nouzové a havarijní situace a postup při jejich řešení** jsou asistenti seznámeni tak, aby byli v rámci svých možností připraveni zasáhnout a zabránit škodám na zdraví i majetku. Každému je předán jeden výtisk proti podpisu. Asistenti následně společně se svými klienty vytipují nejpravděpodobnější události a upřesní si postup při jejich řešení. V materiálu vycházejícího z praxe jsou jasně a srozumitelně popsány jednotlivé situace s ohledem na možnosti asistentů i klientů plynoucí z jejich zdravotního stavu a charakteru situace. Např. se může jednat o úraz klienta či asistenta, předávkování nebo naopak neužívání léků, bezvědomí, úmrtí, napadení, ale i např. vytopení bytu, požár, apod. Postupy a informace jsou průběžně konzultovány a aktualizovány, asistenti na společných setkáních, poradách a supervizích doškolováni.
- c) Každý osobní asistent – asistent při návštěvě klienta vede *Spis klienta*, kde v kolonce *poznámky/stav klienta* zaznamenává i případné nouzové a havarijní situace. Vše je kontrolováno a archivováno a vzniklé situace jsou podrobně popsány v součinnosti s nadřízeným pracovníkem v **Zápisu o nouzové a havarijní situaci**. Zkušenosti z konkrétních situací jsou zpětně použity ke zdokonalení prevence a řešení situací.

## STANDARD č. 15

### Zvyšování kvality sociální služby

- a) Úroveň a kvalita poskytovaných služeb je zjišťována z více zdrojů. Všichni klienti mají k dispozici telefonický i e-mailový kontakt na nadřízeného pracovníka i ředitele společnosti, jsou seznámeni s možností podávat stížnosti. V **Plánu spolupráce**, který je zpravidla aktualizován 1x za 6 měsíců, lze nastavit spolupráci podle aktuálních potřeb klientů a jejich přání. Zjištěné poznatky jsou implementovány do poskytovaných služeb. Konkrétní připomínky klienta služeb i asistenta jsou zaznamenávány do výkazů.
- b) Vedoucí pracovník aktivně kontaktuje klienta služeb nebo jeho zákonného zástupce (osobně, telefonicky, mailem – dle dostupnosti) za účelem zjištění jejich spokojenosti a získání konstruktivních návrhů na zkvalitnění služby.
- c) Prostřednictvím **individuálních a skupinových supervizí** je zjišťována míra spokojenosti zaměstnanců, jejich kritické připomínky i návrhy na zkvalitnění služby. Na poradách a společných setkáních jsou pracovníci vybízeni k vyjadřování se o otázkách týkajících se zkvalitňování stávajících služeb. Taktéž jsou oslovovány osoby spolupracující, které však nejsou zaměstnanci organizace.
- d) Je vytvářeno prostředí důvěry, kdy zaměstnanci vědí, že se mohou obrátit na nadřízeného se stížností a kritikou, která bude ve všech případech projednána, výsledky sděleny, závěry učiněny a případné nedostatky budou neprodleně odstraněny. Každá stížnost a kritika je brána pozitivně jako příležitost ke zvyšování kvality služeb.

Za Muži a ženy, o.p.s.  
Ředitel bc. Filip Smoljak