

PRAVIDLA
pro poskytování služby Osobní asistence
PRAVIDLA PRO UŽIVATELE SLUŽBY
(dále jen uživatel)

Čl. I
Služba Osobní asistence
(dále jen služba)

1) Poslání služby:

podpořit děti a dospělé s mentálním postižením v olomouckém regionu, aby mohli žít běžným životem podle svých představ a v podmínkách obvyklých pro jejich vrstevníky.

2) Cíle služby:

- uživatel žije v přirozeném prostředí
- uživatel uplatňuje svoji vůli
- rozvoj a zachování samostatnosti uživatele

3) Cílovou skupinou jsou osoby:

- s mentálním postižením (jejichž schopnosti jsou sníženy např. v oblastech osobní péče, komunikace, využívání veřejných institucí, péče o domácnost, využití volného času, kontaktu s rodinou a širší veřejností),
- ve věku od 7 let do 64 let,
- žijící v olomouckém regionu.

Středisko podpory integrace (dále jen SPI) se nezaměřuje na problematiku poruch autistického spektra a problémy spojené s psychickými poruchami.

Kritéria pro nezařazení zájemce do služby:

- SPI neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá,
- nedostatečná kapacita (v případě zájmu lze zařadit zájemce do pořadníku),
- nepatří-li zájemce do cílové skupiny SPI (v tomto případě doporučí SPI zájemci obrátit se na organizaci, která jím žádanou službu poskytuje - pokud v regionu existuje).

4) Místo začátku a konce služby musí být v dosahu linek Dopravního podniku města Olomouc.

5) Řešení bariérovosti kanceláří SPI

Pro zájemce o službu / uživatele, kterému by bariérovost kanceláří SPI bránila službu sjednat / využívat, je možné sjednat zprostředkovací i následné schůzky:

- v místě jeho bydliště;
- na jiném společně sjednaném místě v Olomouci;
- v 1. poschodí kanceláře SPOLU Olomouc (v případě potřeby se zajištěním schodolezu).

6) Průběh služby

6.1 Plánování služby

- podpora uživatele při formulování přání a představ o svém životě, o konkrétních osobních cílech,
- ověřování aktuálních dovedností a schopností uživatele potřebných k dosažení cíle,
- plánování nutné podpory,
- mapování rizik při dosahování osobních cílů a plánování opatření k omezení těchto rizik,
- vytvoření Individuálního plánu využívání služby Osobní asistence a Programu osobní asistence.

6.2 Poskytování služby

- náplň i aktuální program osobní asistence jsou stanoveny vzájemnou dohodou smluvních stran tak, aby odpovídaly potřebám a zájmům uživatele, jeho očekáváním a možnostem (např. finančním),

6.3 Revize a aktualizace Individuálního plánu využívání služby (dále jen IP)

7) Principy služby:

- **Aktivní zapojení** – uživatel služby je aktivně zapojen do plánování služby; IP vzniká na základě spolupráce a dohody všech zúčastněných stran.
- **Respektu** – názory a svobodná volba uživatele je respektována. Uživatel má možnost výběru a volby mezi alternativami, pokud není ohrožena bezpečnost a zdraví a nejsou porušovány zákonné normy.
- **Běžný život** – podpora se týká zvládnutí běžných každodenních dovedností a úkonů, které by člověk dělal sám, kdyby mu v tom nebránilo zdravotní postižení, nebo závažná rizika, která z něj vyplývají.
- **Obvyklé prostředí** - služba je poskytována v prostředí, které je obvyklé pro většinu populace v určité kultuře a společnosti. Uživatel má možnost využívat veřejně přístupné instituce.
- **Zakotvení v potřebách** – služba vychází ze základních, vývojových, růstových i aktuálních potřeb uživatele.
- **Předem stanovený rozsah** – služba je poskytována na základě dohody v předem stanoveném rozsahu.
- **Podpora** – služba má podpůrný charakter tj. podporuje rozvoj samostatného myšlení, soběstačnosti a samostatnosti, případně se snaží zachovat její stávající úroveň.
- **Aktivizace** – služba vytváří možnosti vyzkoušet si něco nového s podporou druhé osoby, pomáhá nalézat uživateli příležitosti pro svou realizaci, uplatnění.
- **Rozvoj** – uživatel je podporován při hledání způsobů, jak naplňovat své osobní cíle, rozvoji dovedností prostřednictvím získávání informací, zkušeností, pozorováním a tréninkem, ...
- **Kompenzace** – služba pomáhá řešit situace, které z důvodu zdravotního postižení uživatele vyžadují pomoc druhé osoby.
- **Jednotný přístup** – vychází z Metodiky poskytování služby Osobní asistence (je závazná pro pracovníky SPI v přístupu ke všem uživatelům) a z Pravidel pro poskytování služby Osobní asistence (jsou závazná pro osobní asistenty – dále jen asistent).
- **Uplatňování vlastní vůle** – SPI vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé mohli uplatnit vlastní vůli a jednat na základě svých vlastních rozhodnutí. Názory, představy a potřeby uživatelů jsou plně respektovány a zaznamenávány v osobním spise (v písemné i elektronické podobě). Asistenti jsou školeni v individuálním přístupu k uživateli, znají jeho IP a jsou vázáni Etickým kodexem pracovníka v sociálních službách SPOLU Olomouc a Pravidly pro poskytování služby Osobní asistence.

Čl. II Uživatel

1) Práva uživatele:

- Uživatel si může vybrat svého asistenta, který může začít vykonávat osobní asistenci, pokud splnil kvalifikační předpoklady pro výkon práce dle § 116 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
- Uživatel má právo požádat odborného pracovníka SPI o zástupnou asistenci, pokud jeho asistent nemůže sjednanou asistenci vykonat. Současně má právo požádat o asistenci mimo sjednané termíny.
- Uživatel má právo nahlížet do svého osobního spisu o poskytování služby.

2) Povinnosti uživatele:

- Zájemce o službu je povinen uzavřít Dohodu o poskytování služby do 14 dnů od první sjednávací schůzky se SPI. Pokud tak zájemce neučiní, má se za to, že o službu nemá zájem a ta bude nabídnuta dalšímu zájemci v pořadníku.
- Má-li uživatel zájem uzavřít novou Dohodu o poskytování služby i na další kalendářní rok, musí tak učinit nejpozději do 10. 1. kalendářního roku, na který má být Dohoda uzavřená. Pokud tak uživatel neučiní, je poskytování služby ukončeno ke dni vypršení platnosti původní Dohody.
- Uživatel poskytne odbornému pracovníkovi SPI a asistentovi všechny potřebné informace, které mohou ovlivnit průběh poskytované služby (ústně při společné plánovací schůzce, písemně ve formuláři Vstupní informace, Podklady pro plánování a poskytování podpory); případně poskytne odbornému pracovníkovi SPI zprávy z odborných vyšetření. Jsou-li tyto informace zaznamenány v písemné formě, má uživatel povinnost je na výzvu odborného pracovníka SPI aktualizovat.
- Uživatel se aktivně účastní vytváření IP a jeho pravidelných hodnocení.
- Uživatel před podepsáním Dohody o poskytování služby doloží odbornému pracovníkovi SPI kopii Listiny o ustanovení opatrovníka uživatele (a to v případě je-li uživatel starší 18 let a je zbaven či má omezenou způsobilost k právním úkonům).
- Uživatel před podepsáním první Dohody o poskytování služby doloží odbornému pracovníkovi SPI lékařské nebo psychologické potvrzení o diagnóze.
- Pokud má uživatel diagnostikován autismus nebo psychickou poruchu, musí v případě řešení rizikových situací při poskytování služby spolupracovat s odborníkem na danou problematiku (např. psycholog, psychiatr), a to dle písemné dohody s odborným pracovníkem SPI.
- Uživatel svým podpisem stvrzuje výkon provedené práce asistenta (ve formuláři Výkaz provedené práce osobního asistenta – dále jen Výkaz, který vyplňuje asistent).
- Osoba, která přichází pro uživatele po ukončení asistence mu musí být schopna zajistit potřebnou podporu (nevyskytují se u ní projevy užívání návykové látky, agresivního chování, akutního zhoršení zdravotního stavu apod.).
- Uživatel dodržuje termíny služby sjednané v Programu osobní asistence a jeho aktualizacích. Nebude-li moci termín dodržet, dohodne se na řešení s asistentem, případně s odborným pracovníkem SPI.
Pokud uživatel nenahlásil asistentovi, že sjednanou asistenci ruší a asistent přišel na začátek asistence, náleží asistentovi odměna za ½ hod. práce (asistent si zapíše do Výkazu ½ hod. práce a uživatel Výkaz podepíše dodatečně). O takové situaci asistent informuje odborného pracovníka SPI. Uživatel v tomto případě uhradí spoluúčast za ½ hod. asistence. Pokud se situace zopakuje, vyzve odborný pracovník SPI uživatele ke společnému jednání z důvodu nedodržování dohodnutých podmínek (dle článku VII. Dohody pro poskytování služby Osobní asistence).

- Uživatel, pokud probíhá asistence v jeho domácím prostředí a není v místě přítomna též osoba odpovědná za provoz domácnosti, poučí asistenta o umístění hlavních uzávěrů vody, plynu, pojistek apod. a sepíše s asistentem Předávací protokol o předání klíčů, včetně jejich seznamu.
- Uživatel se chová v rámci služby k asistentovi způsobem, jehož záměr či důsledek nesnižuje důstojnost fyzické osoby a nevytváří nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.
- Uživatel informuje odborného pracovníka SPI v dohodnutých termínech o svém pohledu na průběh osobní asistence: o dosažených cílech, případných obtížích, o svých nápadech a připomínkách; vzniklé nedostatky je možné okamžitě řešit ve spolupráci s odborným pracovníkem SPI.
- Uživatel sdělí odbornému pracovníkovi SPI změny, týkající se informací, které uvedl při uzavírání Dohody o poskytnutí služby, např. změna bydliště, telefonního kontaktu, zdravotního stavu uživatele apod. Změnu je povinen nahlásit do doby, než by mohla negativně ovlivnit průběh služby (např. změní-li uživatel tel. kontakt v den, kdy probíhá asistence, oznámí to asistentovi a odbornému pracovníkovi SPI obratem), nejpozději však do 8 dnů od změny.

Čl. III Středisko podpory integrace SPOLU Olomouc (dále jen SPI)

1) Práva SPI:

- Odborný pracovník SPI je oprávněn účastnit se náhledu na asistenci. Účelem náhledu na asistenci je odborné vedení asistenta poskytnutím zpětné vazby asistentovi (reflexe jeho přístupu k uživateli) a kontrola souladu programu asistence s osobními cíli uživatele.
- Osobní údaje o uživateli je SPI oprávněno zpracovávat a evidovat i po ukončení poskytování služby po dobu 5 let.

2) Povinnosti SPI:

- SPI zajišťuje asistentům supervizi a další vzdělávání dle § 116 Zákona č.108/2006 Sb.
- SPI umožňuje uživateli nahlížet do jeho osobního spisu o poskytování služby.
- SPI poskytuje informace o uživateli jiné osobě a jedná v jeho zastoupení pouze s jeho souhlasem.
- Odborný pracovník SPI poskytuje uživateli po celou dobu poskytování služby dle potřeby odborné konzultace (nejpozději do tří pracovních dnů od požádání).
- SPI kontaktuje uživatele v dohodnutém rozsahu a dohodnutým způsobem - min. 1x za dva měsíce osobně, telefonicky nebo e-mailem, v případě požadavku uživatele kdykoli. Odborný pracovník zjišťuje, zda asistence probíhá podle dohody, podněty a připomínky uživatele. Pokud je zapotřebí změna, domluví se odborný pracovník SPI a uživatel na Aktualizaci programu osobní asistence či IP.
- Odborný pracovník SPI nejpozději 14 dní před ukončením platnosti Dohody o poskytování služby nabídne uživateli uzavření Dohody na další kalendářní rok. Současně upozorní uživatele, že termín pro uzavření Dohody na další kalendářní rok je nejpozději 10. 1. kalendářního roku, na který má být Dohoda uzavřena.
- SPI zajišťuje zástupnou asistenci, pokud o to uživatel požádá.
- SPI informuje uživatele o možnosti seznámit se s Protokolem o sexualitě SPOLU Olomouc (k dispozici v organizaci).
- SPI vede evidenci zájemců o službu (v pořadníku). Je-li volná kapacita služby, kontaktuje odborný pracovník SPI zájemce o službu dle pořadníku. Stávající uživatelé služeb SPOLU Olomouc mají, v souladu se zajištěním komplexnosti poskytovaných služeb, v pořadníku

- přednost před ostatními zájemci o službu.
- SPI se zavazuje k tomu, že s pořízenými foto a videomateriály z průběhu služby bude nakládat vždy v souladu s etikou a v zájmu všech zúčastněných stran.
- Odborný pracovník SPI odpovídá za organizační, personální a materiální zajištění služby.

3) SPI realizuje odborné praxe studentů vysokých a vyšších odborných škol. Praktikanti se účastní služby Osobní asistenci pouze za přítomnosti osobního asistenta (výjimkou jsou praktikanti, kteří současně pracují jako pracovníci v sociálních službách SPOLU Olomouc).

4) Pro zkvalitnění služby může odborný pracovník SPI využít:

- videozáznam natočený při poskytování služby pro a/ rozbor a poskytnutí zpětné vazby pracovníkům SPI (sociálním odborným pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách); b/ prezentace uživateli služby a jeho zástupci.
- metodu VTI (videotrénink interakcí) pro a/ rozpoznání silných stránek účastníků komunikace (pracovníka SPI a uživatele), b/ pomoc pracovníkovi SPI při osvojení si nových dovedností, které podpoří vzájemnou efektivní komunikaci. Videotrénink vede absolvent dvouletého výcviku ve VTI.

Natáčení a využití videozáznamu je možné na základě dohody odborného pracovníka SPI a uživatele.

Čl. IV Asistent

1) Asistent má podpůrnou roli, nenahrazuje ani role rodičovské, ani role učitelské či terapeutické. Podporuje uživatele v osvojení sociálních, pracovních a dalších dovedností, poskytuje prostor pro rozvoj jeho soběstačnosti a seberealizace.

2) Povinnosti asistenta:

- Asistent musí splňovat kvalifikační požadavky stanovené § 116 Zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. V případě, že nemá odpovídající vzdělání pro výkon práce pracovníka v sociálních službách, podepíše Prohlášení o doplnění požadovaného vzdělání.
- Asistent je povinen absolvovat za kalendářní rok další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin dle § 116 Zákona č.108/2006 Sb. Součástí dalšího vzdělávání je také „Kurz pro asistenty lidí s mentálním postižením“ a odborná praxe v zařízeních poskytujících sociální služby, které asistent absolvuje v rámci studia na vysoké nebo vyšší odborné škole.
- Asistent vykonává osobní asistenci dle Dohody o provedení práce (dále jen DPP) nebo Dohody o pracovní činnosti (dále jen DPČ) a jejich příloh. Služby nad výše uvedený rámec, zejména pak ty, při kterých je zvýšené riziko způsobení škody na majetku nebo zdraví (jízda autem, opravy elektrospotřebičů apod.) konat nesmí.
- Asistent pracuje individuálně s uživatelem. Asistence probíhá dle Programu osobní asistence a jeho aktualizací (termíny, doba a místo začátku a ukončení asistence). Znamená to, že asistence probíhá v pevně nasmlouvaných termínech, případně dále dle individuální domluvy uživatele s asistentem (uživatel si je vědom, že asistent nebude moci poskytovat službu v každém navrženém termínu, záleží na vzájemné dohodě).
- Jestliže asistent zjistí, že nemůže v sjednaný termín asistenci vykonat, je povinen to oznámit uživateli nejpozději 3 pracovní dny předem a nabídnout mu termín náhradní (není-li v IP uživatele dohodnuto jinak). Nevztahuje se na případy nenadálé situace (např. úraz asistenta).

- Asistent bude v dohodnutém rozsahu informovat odborného pracovníka SPI a uživatele o průběhu služby: o dosažených cílech, případných obtížích, o nápadech a připomínkách a v dohodnutém termínu odevzdá Zprávu o průběhu asistence (minimálně 2 za rok).
- Asistent je povinen účastnit se supervizích setkání.
- Finanční náročnost aktivit v rámci služby bude asistent předem konzultovat s uživatelem.
- Má-li asistent podezření na porušování základních práv a svobod uživatele, je povinen oznámit tuto skutečnost odbornému pracovníkovi SPI. V případě bezprostředně hrozícího nebezpečí je asistent povinen zasáhnout dle svých možností a schopností.
- Nastanou-li v životě asistenta nové závažné skutečnosti, které by mohly ovlivnit průběh služby, je povinen o tom neprodleně informovat odborný pracovník SPI, se kterým je v pravidelném kontaktu.
- Asistent bere na vědomí závazek mlčenlivosti a Etický kodex pracovníka v sociálních službách SPOLU Olomouc, které stvrzuje svým podpisem.
- Asistent vyplňuje Výkaz provedené práce osobního asistenta, na jehož základě je mu vyplácena odměna, je-li tak sjednáno.

3) Neplnění povinností asistenta dle DPP/DPČ řeší odborný pracovník SPI společným jednáním s asistentem. V případě, že asistent nadále neplní povinnosti dle DPP/DPČ a písemného zápisu ze schůzky nebo se na schůzku nedostaví, má SPI právo s asistentem ukončit vzájemnou spolupráci (viz čl. VII Ukončení DPP/DPČ). O ukončení spolupráce informuje odborný pracovník SPI uživatele a dle jeho požadavku zajistí asistenta nového.

Čl. V Hrazení nákladů služby

- 1) Uživatel je povinen uhradit finanční spoluúčast na službě (výpočet dle Výkazů – viz Čl. II, bod 2) dle hodinové sazby dané v Dohodě o poskytování služby. Případy, kdy uživatel finanční spoluúčast neplatí, jsou popsány tamtéž.
- 2) Poskytovatel je povinen uživatele vyzvat k úhradě finanční spoluúčasti podle bodu 1 za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce.
- 3) Uživatel se zavazuje platit úhradu jedenkrát za kalendářní měsíc, a to nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce.
- 4) Uživatel je povinen platit úhradu v hotovosti v pokladně poskytovatele nebo na účet poskytovatele (bankovní spojení: Česká spořitelna, oblastní pobočka Olomouc, č. ú.: 1806548379/0800, do zprávy pro příjemce uvést jméno a příjmení uživatele).
- 5) Poskytovatel vystaví uživateli v den platby doklad o vyúčtování za kalendářní měsíc. Při platbě v hotovosti je dokladem Příjmový pokladní doklad, při bezhotovostní platbě je dokladem Vyúčtování finanční spoluúčasti na službě Osobní asistence.
- 6) Pokud uživatel neuhradí spoluúčast v termínu, zašle mu poskytovatel (dle článku VII.

Dohody pro poskytování služby Osobní asistence) doporučeně poštou Výzvu vedoucí SPI k společnému jednání o úhradě dlužné částky. Uživatel je povinen do 5 pracovních dnů od doručení Výzvy:

- a) dostavit se na jednání do kanceláře SPI (v úředních hodinách) nebo
- b) individuálně si domluvit jednání s vedoucí SPI (tel. 739 000 720), které musí proběhnout do 1 měsíce od doručení Výzvy.

Jestliže se uživatel do 5 pracovních dnů nedostaví do kanceláře SPI ani si nedomluví termín jednání, postupuje poskytovatel podle Čl. VII Dohody pro poskytování služby Osobní asistence.

7) Přeplatky uživatele na úhradě za službu je poskytovatel povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování mu předat nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl. Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit v hotovosti nebo na účet, který uživatel určí, a to nejpozději ve lhůtě, v jaké je poskytovatel povinen předat vyúčtování tohoto přeplatku.

Přeplatek je vyplacen v plné výši s výjimkou situace, kdy vyšší úhradu za službu zapříčinil uživatel a přeplatek je vrácen na jeho účet. V tomto případě poskytovatel přeplatek sníží o náklady vzniklé s jeho vrácením (poštovné, bankovní poplatky).

8) Uživatel je připraven uhradit drobné (dle dohody i vyšší) finanční náklady související s realizací programu osobní asistence, pokud s ním byly předem konzultovány a on s konkrétním návrhem souhlasil (případně poskytne zálohu).