



Maltéžská
pomoc o.p.s.

Standardy kvality sociální služby:
Osobní asistence Praha

Počet stran: 22
Strana číslo: 1

Maltéžská pomoc

obecně prospěšná společnost

Charitativní organizace Suverénního řádu

maltéžských rytířů

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY: OSOBNÍ ASISTENCE PRAHA

Směrnice č. 2

Vypracoval: Ing. Jiří Juda, Mgr. Hana Šimková, Mgr. Michal Šimko

Schválil: Ing. Jiří Juda, 30.6. 2009

Poslední revize je platná od 1.1. 2012

Za správnost: Ing. Jiří Juda, ředitel



STANDARDY KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH - OBSAH:

Maltéžská pomoc - Právní rámec, cíle a poslání.....	str.3
Standard 1 - Cíle a způsob poskytování sociální služby.....	str.5
Standard 2 - Ochrana práv osob.....	str.7
Standard 3 - Jednání se zájemcem o službu.....	str.10
Standard 4 - Smlouva o poskytování služby.....	str.10
Standard 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby.....	str.11
Standard 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby.....	str.12
Standard 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.....	str.14
Standard 8 - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.....	str.14
Standard 9 - Personální a organizační zajištěná sociální služby.....	str.15
Standard 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců.....	str.17
Standard 11- Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.....	str.19
Standard 12 - Informovanost o poskytované sociální službě.....	str.19
Standard 13 - Prostředí a podmínky.....	str.20
Standard 14 - Nouzové a havarijní situace.....	str.21
Standard 15- Zvyšování kvality sociální služby.....	str.21



Základní údaje o Maltéžské pomoci o.p.s.

Maltéžská pomoc, o.p.s., Lázeňská 2, 118 00 Praha 1, IČ 26 70 84 51, charitativní a humanitární organizace zřízená Českým velkopřevorstvím Suverénního řádu maltéžských rytířů.

Společnost je zapsána v rejstříku obecně prospěšných společností.

Statutárním orgánem Maltéžské pomoci, o.p.s. je ředitel společnosti.

Historické poslání

Maltéžská pomoc, o.p.s., byla založena 9.5.2002 Suverénním řádem Maltéžských rytířů – Českým velkopřevorstvím jako jediným zakladatelem. Jako charitativní a humanitární organizace katolického Suverénního řádu Maltéžských rytířů zakládá svou činnost na nepřetržitě 900leté tradici pomoci trpícím. Hlavní činností Maltéžské pomoci, o.p.s. je pomoc potřebným na území České republiky.

Historické poslání Maltéžské pomoci vychází z řádového motto: „Tuitio fidei et obsequium pauperum“ (Obrana víry a pomoc potřebným), takže hlavní činností Maltéžské pomoci, o.p.s. je pomoc potřebným na území České republiky.

Maltéžská pomoc je nedílnou součástí nejstarší charitativní organizace na světě a v rámci moderních humanitárních aktivit Řádu, realizovaných ve více než 110 zemích celého světa – od Severní Ameriky přes Střední Východ po Austrálii.

Cíle

Základním cílem Maltéžské pomoci je služba trpícím a potřebným v duchu křesťanské lásky k bližnímu. Výsledkem naší činnosti je pomoc osobám v začlenění se do života společnosti v rámci fyzických i psychických možností konkrétního jedince. Chceme předcházet či zmírňovat sociální izolaci klientů. Rozvíjíme terénní služby, poskytujeme je v prostředí, které je klientovi blízké a není pro něj nepříjemné. Všechny služby jsou poskytovány na území České republiky.

Právní rámec Maltéžské pomoci, o.p.s.

- soustava obecně závazných právních předpisů,
- Kodex Suverénního řádu maltéžských rytířů,
- Zakládací listina Maltéžské pomoci, o.p.s.



- Statut obecně prospěšné společnosti Maltéžská pomoc, o.p.s.
- směrnice **Maltéžské pomoci, o.p.s. :**
 - **směrnice č. 1 – Organizační řád**
 - **směrnice č. 2 – Standardy kvality sociálních služeb**
 - **směrnice č.3 - Vnitřní směrnice osobní asistence**
 - **směrnice č. 4 – Účetní směrnice**
 - **směrnice č. 5 – Mzdová směrnice**
 - **směrnice č. 6 – Inventarizační směrnice**
- Registr poskytovatelů sociálních služeb

Okruh osob

Maltéžská pomoc se pomocí zaměstnanců i dobrovolníků zaměřuje na následující **okruh osob**:

- děti ze sociálně slabých rodin
- děti s postižením
- osamělí a nemocní senioři
- osoby se zdravotním postižením
- osoby ve výkonu trestu

Sociální služby

1. sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené („adopce seniorů“)
2. osobní asistence pro seniory a zdravotně postižené
3. sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
4. doprava postižených dětí do škol (průvodcovské a předčitatelské služby)
5. sociální poradenství pro seniory

Jiné akce

1. mezinárodní setkání vozíčkářů na Velehradě
2. dopisování s vězni
3. letní tábor pro děti ze sociálně slabších rodin
4. zdravotní dozory pro jednorázové církevní a humanitární akce

Maltéžská pomoc o.p.s. chce být organizací zapojenou do systému sociálních služeb České republiky, která je veřejností, okruhem osob, kterým je služba poskytována i úřady respektována a uznávána jako špičková organizace ve svém oboru poskytovaných služeb.



Standard č. 1

CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1.1 Poslání služby Osobní asistence

Usilujeme především o to, aby osobní asistence byla prostředkem k umožnění života seniorů, se sníženou soběstačností, v jejich přirozeném prostředí - doma.

Bez služeb osobní asistence by senior, se sníženou soběstačností, v mnoha případech musel trvale žít v nějakém zařízení, kde by o něho bylo pečováno.

Osobní asistent vykonává pro uživatele ty činnosti (nebo s nimi pomáhá), které by uživatel dělal sám, kdyby mohl.

Osobní asistence je profesionální terénní placenou službou, kterou vykonávají placení, prověřeni a vyškolení zaměstnanci.

1.2. Cíle služby

- umožnit uživateli služby žít v přirozeném prostředí – doma, dokud je to v možnostech zajištění prostřednictvím služeb osobní asistence
- poskytovat službu, se kterou budou uživatelé spokojeni
- rozšiřovat počty klientů z cílové skupiny
- umožnit zajištění běžných každodenních dovedností a úkolů, které by člověk dělal sám, v případě, že by mu v tom nebránilo zdravotní postižení nebo vysoký věk,
- podpořit při rozvíjení nebo zachování schopností a dovedností uživatele,
- oddálit pobytovou (dříve ústavní) péči, v případě že hrozí, či být její alternativou.
- rozšiřovat povědomí o možnostech služby osobní asistence

1.3. Okruh osob, kterým je služba určena

Osobní asistence je určena seniorům - kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu vysokého věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Přesné vymezení cílové skupiny dle registrace

Věková kategorie klientů:

mladší senioři (65 – 80 let)

starší senioři (nad 80 let)



Cílová skupina klientů:

osoby s chronickým onemocněním
osoby s jiným zdravotním postižením
osoby se zdravotním postižením
senioři

Okruh osob, kterým služba není určena, je popsán ve Vnitřní směrnici poskytování osobní asistence, kapitola 1.4.

1.4 Poskytované činnosti v rámci osobní asistence

Při poskytování osobní asistence se řídíme postupy práce definované ve Vnitřních směrnících služby a Standardech kvality.

Rozsah činností se odvíjí od individuálních potřeb uživatele a u osobní asistence je dán vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

a. pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

b. pomoc při osobní hygieně:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při použití WC,

c. pomoc při zajištění stravy: pomoc při přípravě jídla a pití,

d. pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
2. nákupy a běžné pochůzky,

e. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
2. pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

- f. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** doprovázení k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,



g. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

1.5 Zásady

- **podpora** - podporujeme uživatele v jejich přání zůstat doma, co nejdéle je to reálné a možné s pomocí osobní asistence. Pomáháme uživatelům v udržení či zlepšení samostatnosti – asistentka za uživateli dopomáhá či vykonává ty činnosti, které by vykonával sám, kdyby mohl.
- **dostupnost** - služba je poskytována v domácnosti uživatele. Poskytujeme služby 24 hodin denně.
- **bezpečnost a odbornost** - při poskytování služby jsou dodržovány postupy bezpečnosti práce a služby jsou poskytovány prověřenými a proškolenými zaměstnanci, kteří si dále prohlubují svoje znalosti v rámci dalšího vzdělávání
- **rovný přístup** – služby jsou poskytovány osobám bez ohledu na náboženské vyznání, rasu, politické přesvědčení, národnost.
- **respekt k uživateli** – dodržujeme práva uživatelů, zachováváme lidskou důstojnost, naplňujeme individuální potřeby definované v Dohodě o konkrétní podobě asistence.
- **pružnost** – snažíme se zajistit službu do týdne od jejího objednání; měníme na základě změn u uživatele a jeho žádosti rozsah služeb.
- **kvalita sociálních služeb** - předpokladem k naplňování kvality sociálních služeb je dodržování standardů kvality sociálních služeb a vnitřních směrnic organizace.

Standard č. 2

OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Poskytování sociálních služeb musí vždy respektovat základní práva a svobody vyjádřené v Listině základních práv a svobod. Upřesněním práv klientů se zdravotním postižením se zabývá Charta práv tělesně postižených osob (Dále jen Charta), kterou vydala francouzská Organizace tělesně postižených (Assotiation des Paralyses de France - APF).¹

Respektujeme a prosazujeme:

- Právo na důstojný a odpovídající způsob života
- Právo na integraci do společnosti

¹ Charta je přílohou č.1 vnitřní směrnice poskytování osobní asistence.



- Právo na svůj názor
- Právo na to, být odlišný
- Právo na rovnoprávné občanství a na nezávislý výběr způsobu života i místa, kde chce žít (z Charty práv tělesně postižených osob)

Situace, při kterých mohou být ohrožena práva uživatele a opatření k jejich ochraně:

➤ **Nerespektování lidské důstojnosti uživatele**

Uživateli je zajištěna rovnost v důstojnosti i právech bez ohledu na zdravotní postižení či stáří. Všichni pracovníci (odborní pracovníci, osobní asistenti) zachovávají jeho lidskou důstojnost a právo na sebeurčení.² Dbají na respektování osobní cti uživatele, dobré pověsti a jeho dobrého jména.

➤ **Narušení soukromí uživatele**

Pracovníci nezasahují do soukromého a rodinného života. Mohou přicházet jen ve sjednanou dobu.³ Služba osobní asistence se poskytuje v domácím prostředí klienta, vedoucí pracovníci i osobní asistenti jsou povinni dbát na nedotknutelnost obydlí. Pokud uživatel předá klíč od dveří do domu nebo i od bytu, je tato skutečnost zapsána v Dohodě o konkrétní podobě osobní asistence. Dále pravidla používání klíčů upravuje vnitřní směrnice č. 6⁴

➤ **Narušení soukromí v uspořádání domácnosti**

Osoba uživatele je nedotknutelná, stejně jako jeho soukromí. Asistent plně respektuje uspořádání domácnosti a nezasahuje do něj, pokud není požádán uživatelem. Pokud stav domácnosti může ohrozit jak zdraví uživatele, tak osobního asistenta řídí se vnitřní směrnici číslo 5 – Pravidla organizace domácnosti uživatele.⁵

➤ **Narušení soukromí při osobní hygieně**

Asistent dopomáhá v osobní hygieně v rozsahu, který je odpovídající schopnostem a možnostem uživatele. To znamená, že uživatel vykonává veškerou osobní hygienu sám, pokud je toho schopen. Např. pokud je to v uživatelových možnostech, asistentka ho pouze do koupelny doprovodí, pomůže mu do vany a po té počká za dveřmi, než jí uživatel po vykonání hygieny zavolá zpět, aby mu z vany pomohla ven.

² Návaznost na vnitřní směrnici č. 9 – práva a povinnosti osobních asistentů, bod 9 : „*Je nepřipustné, aby asistent uživateli vyhrožoval, ponižoval ho nebo jinak snižoval jeho lidskou důstojnost. Pokud se takové jednání prokáže, bude asistent okamžitě propuštěn.*“

³ Viz. Vnitřní směrnice č.9 - školení nových asistentů - práva a povinnosti osobních asistentů

⁴ Viz. Vnitřní směrnice 6 – Pravidla používání klíčů.

⁵ Viz. Vnitřní směrnice osobní asistence č. 5 - Pravidla organizace domácnosti uživatele.



➤ **Nedůstojné oslovování uživatelů**

Pracovníci, pokud mluví o uživateli, dodržují základní etická pravidla (nepoužívají hanlivé přezdívky či zesměšňování apod.). Osobní asistentka si může s uživatelem, na jeho přání, navzájem tykat. Sama však tuto formu komunikace nenavrhuje.

➤ **Zneužití důvěrných informací**

Všichni zaměstnanci jsou seznámeni s mlčenlivostí a dodržují pravidla mlčenlivosti.⁶ Pracovníci ochraňují osobní data uživatele. Nezveřejňují údaje o osobě uživatele a jsou povinni zabezpečit jakékoliv zneužívání osobních údajů.

Pracovníci, kteří mají přístup k osobním údajům uživatele, jsou zavázáni mlčenlivostí o skutečnostech týkajících se uživatele.⁷

➤ **Situace střetu zájmů**

Při poskytování osobní asistence může docházet k situacím střetu zájmů. V oblasti střetu zájmů mezi pracovníky a uživateli se předchází upřednostňování provozně technických podmínek před zájmy uživatelů tím, že průběh služby je dohodnut dle potřeb uživatele a je měněn zejména s ohledem na jeho potřeby. Osobní asistence je poskytována v dobu, která vyhovuje uživateli. Poskytovatel může navrhnout jiné rozvržení asistence s ohledem na zájmy uživatele a vlastní personální zajištění. Základní situace střetu zájmů a jejich řešení je obsaženo ve vnitřní směrnici č. 10 – střet zájmů

Porušení těchto zásad je považováno za porušení pracovních povinností, a dle jejich závažnosti rozhoduje o postihu vedoucí pracovník nebo ředitel Maltéžské pomoci.

Pokud dojde k porušení výše uvedených zásad, může uživatel podat stížnost, tato se procedurálně řídí standardem číslo 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby a Vnitřní směrnici č.4.

⁶ Viz. Vnitřní směrnice č. 9 – Práva a povinnosti osobních asistentů

⁷ Viz. Výše. Pro potřeby statistik či prací studentů je možné používat statistické údaje – věk, pohlaví, iniciály.



Standard č. 3

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

První kontakt se zájemcem:

První kontakt – žádost o službu - probíhá telefonicky nebo osobně, iniciátorem je uživatel, zprostředkovatel či poskytovatel. Informace o službě podává vedoucí centra nebo koordinátor služby.⁸ Pracovník sdělí zájemci základní informace o podmínkách poskytování osobní asistence v organizaci. Během hovoru zjistí, jestli zájemce opravdu hledá služby osobní asistence, a zda spadá do cílové skupiny, jak intenzivní potřebuje asistenci a místo bydliště.

Jednání se zájemcem o službu: etapy kontaktu, způsoby vyjednávání smlouvy, obsah a podepsání klientské smlouvy, situace, za kterých nemůže organizace přistoupit k podepsání smlouvy je popsáno ve vnitřní směrnici č. 1 - Metodika kontaktu se zájemcem o službu. Ukončení poskytování služby je popsáno ve vnitřní směrnici.⁹

Standard č. 4

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Sociální služba je uživateli poskytována na základě uzavřené smlouvy.
- Uzavření smlouvy navazuje na proces jednání se zájemcem o službu.¹⁰
- V Klientské smlouvě, je zájemce seznámen s obecnými pravidly poskytování služby, právy a povinnostmi. Stanovuje místo poskytování osobní asistence a způsob úhrady.
- Přílohou smlouvy je a) Dohoda o konkrétní podobě osobní asistence, která je vyjádřením konkrétní podoby asistence u daného uživatele a b) Informační klientská příručka řešení základních situací, kde je uživatel seznámen s možnými situacemi a jejich řešení. Na znamení souhlasu s postupy příručky podepíše. Může zároveň vyjádřit požadavek jiného řešení – který se do informační příručky zapíše.
- Smlouva i přílohy je vyhotovena ve 2 stejnopisech – jeden zůstává u uživatele a druhý je založen do karty klienta.

⁸ V současné době zastává obě funkce jedna osoba.

⁹ Viz. Vnitřní směrnice č. 2.4 – Metodika ukončení poskytování služby

¹⁰ Vzor klientské smlouvy a dohody o konkrétní podobě os. asistence je přílohou č. 2 vnitřní směrnice.



- K uzavření smlouvy může dojít po té, co jsou vyjednány podmínky poskytování služby v takové podobě, aby obě strany mohly zodpovědně smlouvu podepsat. Uživatel svým podpisem stvrzuje, že porozuměl všem bodům smlouvy.
- Smlouva je bezpečným prostorem jak pro poskytovatele, tak uživatele služby, protože je jasně definován rámec služby a její konkrétní individuální náplň.
- Vymezuje práva a povinnosti zúčastněných stran.
- Vedoucí centra kontroluje a hodnotí průběh a spokojenost s naplňováním smlouvy. Např. telefonát či návštěva u uživatele.

Ve vnitřní směrnici č. 2 – Smlouva o poskytování služby je obsažena metodika pravidel uzavírání, změny a ukončování smlouvy, dále příklady a postup při porušování smlouvy ze strany uživatele.

Standard č. 5

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Smysl individuálního plánu

- Individuální plán slouží k tomu, aby byly zřetelně vyjádřeny potřeby, přání a očekávání uživatele.
- Pracovník, který je poprvé v kontaktu s uživatelem, si uvědomuje, že nemůže znát a vědět, jak uživatel prožívá svojí situaci.
- Jsme si vědomi, že vnitřní svět druhého člověka můžeme poznat především tak, že on sám nám ho popíše svými slovy.

Ve vnitřní směrnici č. 3 je obsažena metodika individuálního plánování služby založená na principu partnerství a potřebách konkrétního uživatele.

Systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované službě

- Detailní informace o službě (principech, zásadách, standardech a metodikách) získává nový zaměstnanec během úvodního školení. Viz. Standard č. 9.
- U jednotlivých uživatelů, které asistentka přebírá, proběhne zaškolení služebně starší asistentkou, která o uživatele pečovala.
- Informace o průběhu služby u jednotlivých uživatelů předávají asistentky vedoucí centra 1 x měsíčně a upozorňují na důležité změny u uživatele. 1x za dva měsíce probíhá porada, na které



se sejdou všechny asistentky a detailně se probere vývoj u jednotlivých uživatelů, návrh na změny.¹¹

- Asistentky jsou seznámeny s možností obrátit se s jakýmkoli problémem či nejasností ohledně fungování služby na vedoucí centra a individuálně s ní dané téma řešit.
- Zhruba jednou za 3 měsíce probíhá supervize asistentek, kde je odborně ošetřena psychohygienu a syndrom vyhoření. Na každé supervizi se asistentky rozhodnou, za jak dlouho bude další supervizní setkání. Všichni jsou seznámeni s možností vyžádat si mimořádnou supervizi.

Standard č. 6

DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. Základní zjišťované údaje

Při zajišťování činnosti osobní asistence zjišťujeme jen nezbytně nutné osobní údaje uživatelů. Jedná se o následující údaje:

- Jméno a příjmení
- Adresu bydliště – kde se bude poskytovat osobní asistenci
- Telefonický kontakt
- Aktuální zdravotní stav – stačí popsáný vlastními slovy
- Kontakt na rodinné příslušníky či jinou kontaktní osobu¹²
- Pro potřeby MPSV zjišťujeme: věk, pohlaví, stupeň příspěvku na péči

2. Pravidla pro zacházení s dokumentací

Pracovníci, kteří zodpovídají za zpracování agendy a jednotlivých dokumentů (vedoucí centra, koordinátor služby), jsou obeznámeni s předpisy a pravidly, které souvisejí s nakládáním s důvěrnými informacemi a zajišťují jejich dodržování.

¹¹ Vzhledem k specifikům služby a nutnosti jejího zajištění není možné, aby se sešly asistentky v plném počtu. S chybějícími asistentkami je porada vedena individuálně a jsou jí vedoucí centra předány informace od ostatních asistentek.

¹² Důležité při řešení nouzových a havarijních situací. Viz – Vnitřní směrnice – nouzové a havarijní situace.



- Zejména se zaměstnanci řídí zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Každý uživatel osobní asistence má vedenou svojí kartu, která je přístupná vedoucí centra, koordinátorovi projektu, osobním asistentkám (v omezeném rozsahu) a samotnému uživateli služby.
- Obsahem složky uživatele je klientská smlouva, dohoda konkrétní podoby osobní asistence, informační klientská příručka, dodatky o prodloužení smlouvy, zápis o změně individuálního plánu, zápis o krizové či havarijní situaci, stížnosti.
- Karty klientů jsou uloženy v uzamykatelné spisovně. Klíči disponuje vedoucí centra, koordinátor projektu.
- Dokumenty obsahující osobní údaj uživatelů a důvěrné informace nesmějí být odnášeny z pracoviště ani zpřístupňovány neoprávněným osobám.¹³
- Karty bývalých uživatelů se archivují v příslušné složce v uzamykatelné spisovně. Po 5 letech od uplynutí přerušení osobní asistence jsou všechny dokumenty uživatele skartovány.¹⁴
- Poskytovatel je oprávněn podat informace na vyžádání příslušných orgánů státní správy (MPSV, sociální odbor MČ, aj.). V rámci ochrany osobních údajů může sdělit pouze iniciály, věk a celkový počet poskytnutých hodin jednomu uživateli. Do karet klientů může nahlédnout pouze inspektor kvality sociálních služeb.

3. Zaměstnanci projektu osobní asistence podepisují při nástupu do zaměstnání mlčenlivost týkající se všech údajů uživatelů osobní asistence. Viz. Vnitřní směrnice č.9: Práva a povinnosti osobních asistentů. Osobní asistentky mohou nahlížet do dokumentace pouze k údajům, které se týkají jejich pracovní náplně – Dohoda o konkrétní podobě asistence, která obsahuje individuální plán a nastavení služby, které pomáhá zaměstnanec naplňovat.

4. Osoby oprávněné nahlížet do dokumentace

- Vedoucí centra
- Koordinátor projektu
- Osobní asistentky – v omezeném rozsahu viz. bod 3
- Uživatel nebo s jeho písemným souhlasem příbuzní
- Pověřená inspekce sociálních služeb

¹³ Vyjímkou, kdy mohou být dokumenty odneseny z pracoviště je, pokud si klient vyžádá k nahlédnutí svojí kartu, a nemůže se z důvodů svého stavu dostavit na adresu poskytovatele.

¹⁴ Viz. Organizační řád



5. Evidence dokumentace má následující řazení

1. Klientská smlouva
2. Dohoda o konkrétní podobě asistence
3. Informační klientská příručka
4. Dodatky o prodloužení smlouvy
5. Zápis o změně poskytování osobní asistence, o změně individuálního plánu
6. Zápis o krizové či havarijní situaci, stížnosti

6. Pravidla pro nahlížení do dokumentace

- Všechny osoby oprávněné nahlížet do dokumentace jsou vázány mlčenlivostí.
- Uživatel může do svého spisu nahlédnout. Pokud potřebuje ze spisu okopírovat zprávu nebo něco změnit, popřípadě doplnit, vždy je o tomto do spisu proveden záznam s podpisem klienta a pracovníka.
- Rodinní příslušníci mohou nahlédnout do dokumentace pouze s písemným souhlasem uživatele, provede se o tomto záznam.

Standard č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Cílem pracovníků Maltéžské pomoci je poskytovat služby na úrovni, která uspokojuje potřeby uživatelů vyjádřené v dohodě o konkrétní podobě osobní asistence.
- Případné podněty, připomínky či stížnosti jsou brány jako podnět ke zkvalitňování námi poskytnutých služeb.
- O možnosti podávání stížností je klient informován při podepisování klientské smlouvy. Důraz je kladen na včasnou diagnostiku a řešení, aby se případnému problému předešlo. Uživatelé jsou nabádáni k tomu, aby se okamžitě při výskytu nespokojenosti spojili s vedoucí centra.
- Připomínky, podněty či stížnosti mohou poskytovateli služby podávat všichni zúčastnění, tj. uživatelé (event. klíčové osoby - rodinní příslušníci, blízcí přátelé), zaměstnanci.
- Ve vnitřní směrnici č. 4 je vypracována metodika procedurálních podmínek podávání stížností.



Standard č. 8

NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

1. Podporujeme uživatele služby k využívání veřejných služeb

- Uživatel je asistentkou podporován a motivován k samostatnému vyřizování vlastních záležitostí. Pokud mu to fyzický a psychický stav dovoluje, vyřizuje si sám či za doprovodu asistentky své osobní záležitosti – např. nákup, kadeřník, banka, lékárna, úřady.
- V případě, že uživatelův stav nedovoluje vycházení z bytu, asistentka zařizuje potřebné záležitosti za uživatele a řídí se následujícími pravidly:
 - Pravidla organizace nákupů pro uživatele¹⁵
 - Asistentka může uživateli dojit zaplatit složenku nebo dobít telefonní kredit. Opět na tyto úkony dostane od uživatele peníze předem a jako potvrzení o zaplacení přinese peněžní doklad.
 - Asistent může pro uživatele vyhledat kadeřníka, pedikéra či jiné služby, které si uživatel přeje, aby došli k němu domů a poskytli příslušné služby.
 - Asistent může uživateli pomoci s vyřízením příspěvku na péči nebo s jeho zvýšením. O postupu se informuje u vedoucí centra. Vyřizování se zapisuje a započítává do výkazu klienta.

2. Nabídka návazných či odpovídajících sociálních služeb

- Disponujeme kontakty a spolupracujeme s Životem 90, se sociální odbory městských částí, kontaktními osobami v Domovech seniorů a Domech s pečovatelskou službou v MČ Praha 1 a Praha2.
- Můžeme našim uživatelům doporučit kulturní akce pořádané výše zmíněnými institucemi.
- Můžeme našim uživatelům doporučit návazné služby nebo služby, které by pro ně byly v dané chvíli vhodnější, např.:
 - Denní stacionář Prahy1
 - Respítní péči Života 90
 - Telefonickou linku Areion Života 90
 - Pečovatelskou službu Života 90 nebo příslušné MČ
 - Dobrovolníky programu sociální aktivizace seniorů, adopce seniorů Maltéžská pomoc
 - Domácí zdravotnickou péči

¹⁵ Viz. Vnitřní směrnice



- Sociální odbory městských částí

Standard č. 9

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

1. Pro zajišťování kvalitních služeb přijímáme do pracovního poměru zaměstnance s odpovídající odbornou způsobilostí, případně pracovníky bez odborné způsobilosti s podmínkou jejího doplnění a to nejpozději do 18 měsíců ode dne přijetí.¹⁶ K získání kvalifikačních předpokladů pracovníky motivujeme a vytváříme jim k tomu podmínky.
2. Vedoucí centra seznámí zájemce o práci, na pozici pracovníka přímé péče, s problematikou práce, prostředím a koncepcí poskytování služby. Během přijímacího pohovoru testuje jeho vhodnost na pozici osobního asistenta.
3. Předpokladem vzniku pracovního poměru a jeho pokračování je způsobilost k právním úkonům, zdravotní a psychická způsobilost, bezúhonnost, odborná způsobilost v souladu se zněním § 116 zákona o sociálních službách Sb. zákonů č.108/2006, kladný vztah k seniorům.
4. Nový zaměstnanec prochází úvodním školením – je seznámen:
 - s obsahem a specifiky osobní asistence, náplní práce¹⁷
 - s právy, povinnostmi, s mlčenlivostí a bezpečností práce.¹⁸
 - Svou bezúhonnost dokládá výpisem z rejstříku trestů, který není starší 3 měsíců.
 - Svoji zdravotní a psychickou způsobilost dokládá vstupní prohlídkou u obvodního lékaře. Maltéžská pomoc nepřijímá do pracovního poměru se záznamem léčby psychiatrickými problémy.¹⁹
5. Po nástupu do zaměstnání je nový pracovník dále proškolen v poskytování osobní asistence uživatelům, ke kterým bude docházet. Zaškolení provádí osobní asistentka, která k uživateli již dochází. Zejména je nový asistent upozorněn na specifika u jednotlivých uživatelů – např. zmatenost,

¹⁶ Viz. Vnitřní směrnice č. 9.1 : Předpoklady pro výkon osobní asistence

¹⁷ Viz. Vnitřní směrnice č. 9.2 : Školení nové asistentky

¹⁸ Viz. Vnitřní směrnice č. 9 : Přijímání a školení nových asistentů

¹⁹ Zaměstnavatel si vyhrazuje právo vyžádat si kdykoli v průběhu pracovního poměru opětovnou zdravotní prohlídku či doporučení od specialisty v oboru psychiatrie v případě, že má důvodné podezření na závažné změny v zdravotním či psychickém stavu asistentky. Důvodem je, jak ochrana zdraví asistentky, tak i bezpečí našich klientů.



nevolnosti, závratě, dušení - tedy všechny skutečnosti, které mohou ohrožovat klienta na zdraví.

Dále pak jsou mu předány informace o jejich zaběhlých zvycích, jejichž dodržování pomáhá uživateli udržovat duševní klid a pohodu.

6. Asistentky docházejí ke klientům dle týdenního rozpisu. Práci plánuje koordinátor služby. Chceme poskytovat komfortní služby, a proto naší snahou je, aby k jednomu klientovi pravidelně docházely maximálně 2 asistentky.

7. V případě onemocnění asistentky přichází na záskok asistentka, která nemá v danou dobu klienta nebo koordinátor služby.

8. Při práci zaměstnanců klademe důraz na jejich otevřený, přívětivý a aktivní přístup k uživatelům.

9. Za účelem zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb umožňujeme a organizujeme další vzdělávání svých zaměstnanců formou seminářů a kurzů, případně exkurzí a konzultací v jiných zařízeních poskytujících sociální služby, samovzděláváním.

10. V rámci efektivního poskytování služby a finanční zodpovědnosti se počet pracovníků v průběhu roku může pružně měnit, v závislosti na počtu uživatelů a jejich časových požadavků.

- Fyzické osoby, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem a přijdou do kontaktu s uživateli (např. stážisté), procházejí obdobným úvodním školením stejně jako asistentky (práva a povinnosti osobních asistentů, náplň práce, nouzové a havarijní situace, BOZP)²⁰

11. Kvalifikační předpoklady a náplň práce vedoucího centra a koordinátora služby²¹, stejně tak jako všech ostatních zaměstnanců Maltéžské pomoci, jsou obsaženy v organizačním řádu organizace.

Standard č. 10

PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

1. Postup pro pravidelné zhodnocení zaměstnanců – vývoj a naplňování osobních profesních cílů

²⁰ Tímto je ošetřeno podpsání mlčenlivosti a ochrana práv našich uživatelů.

²¹ Tyto dvě funkce vykonává v současné době jedna osoba.



Již při úvodním pohovoru a školení nových asistentek vedoucí centra zjišťuje kvalifikaci jednotlivých asistentek, kterou si pak dle nabídky akreditovaných kurzů rozšiřují, doplňují.

Probíhá během individuální porady vedoucí centra s asistentkou, které probíhá 1x za 2 měsíce.

2. Program dalšího vzdělávání

- Řídíme se zákonem 108/2006 Sb., dle kterého má zaměstnavatel povinnost zajistit zaměstnancům 24 hodin vzdělávání.
- Asistentky jsou vysílány na kurzy, které se tematicky hodí k jejich náplni práce či rozšíření znalostí v sociální oblasti.
- Vzhledem ke skutečnosti, že asistentky přijímáme v průběhu roku, alikvotně krátíme počet hodin vzdělávání, které jim zajišťujeme.²²
- Další vzdělávání zajišťujeme asistentkám, které pracují na HPP a DPČ.
- Asistentky, které nesplňují nároky zákona 108/ 2006 Sb. na příslušné vzdělání, mají možnost si doplnit kvalifikaci do 18 měsíců od nástupu do zaměstnání. Maltéžská pomoc, jako jejich zaměstnavatel jim školení i dobu strávenou na školení uhradí, ale zároveň je sepsána kvalifikační dohoda podle zákoníku práce § 234.

3. Systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované službě

- Detailní informace o službě získává nový zaměstnanec během úvodního školení. Viz. Standard č. 9. U jednotlivých uživatelů, které asistentka přebírá, proběhne zaškolení služebně starší asistentkou, která o uživatele pečovala.
- Informace o průběhu služby u jednotlivých uživatelů předávají asistentky vedoucí centra 1 x měsíčně. 1x za dva měsíce probíhá porada, na které se sejdou všechny asistentky a detailně se probere vývoj u jednotlivých uživatelů, návrh na změny.²³ Asistentky jsou seznámeny s možností obrátit se s jakýmkoli problémem či nejasností ohledně fungování služby na vedoucí centra a individuálně s ní dané téma řešit.
- Zhruba jednou za 3 měsíce probíhá supervize asistentek, kde je odborně ošetřena psychohygienu a syndrom vyhoření. Na každé supervizi se asistentky rozhodnou, za jak dlouho bude další supervizní setkání. Všichni jsou seznámeni s možností vyžádat si mimořádnou supervizi.

²² Např. pokud asistentka nastoupí k 1.7. daného roku – zajistíme jí do konce kalendářního roku školení v rozsahu 12 hodin.

²³ Vzhledem k specifikům služby a nutnosti jejího zajištění není možné, aby se sešly asistentky v plném počtu. S chybějícími asistentkami je porada vedena individuálně a jsou jí vedoucí centra předány informace od ostatních asistentek.



4. **Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců**

- Vedoucí centra může navrhnout měsíční finanční odměny pro asistentky. Ohodnocuje: pracovní nasazení, iniciativu, ochotu pracovat i v neatraktivních hodinách a dnech (večery, víkendy) a zastupovat v případě potřeby.
- Výše odměn, které je možno rozdělit, je stanovena rozhodnutím ředitele pro každý jednotlivý rok.
- Morální oceňování formou slovní pochvaly individuálně či před ostatními asistentkami při poradě nebo součástí hromadného emailu při pravidelném zasílání týdenního rozpisu práce.

Standard č. 11

MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. Služby osobní asistence jsou poskytovány v místě bydliště uživatele a řídí se běžným časem dne a života uživatele. Jsou dodržovány hodiny a jejich rozsah sjednané klientskou smlouvou²⁴. Asistent může v době asistence doprovodit uživatele i mimo jeho domov – na procházku, k lékaři, na nákup apod.
2. Pokud uživatel alespoň 14 dní předem požádá, může mu být poskytnuta i asistence v jinou hodinu, v jiném rozsahu a jiný den, než jak je domluveno.
3. Dle registrace poskytujeme služby na území Hlavního města Prahy. V rámci podpory sítě sociálních služeb a jejich spolupráce předáváme zájemci, který bydlí v lokalitě, jež je vzdálená víc, jak 45 minut od sídla poskytovatele, kontakt na jemu bližší poskytovatele identické služby.
4. Dle registrace jsou služby osobní asistence dostupné non stop.



Standard č. 12

INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Informace pro zájemce o službu mají podobu:

1. Písemnou tištěnou

- Leták popisující okruhy činnosti, které může uživatel od asistenta očekávat
- Leták obsahuje také příklady činností z praxe, aby přiblížil službu zájemci
- Leták obsahuje kontakt telefonní, kde zájemci budou poskytnuty v případě zájmu detailní informace o službě

2. Elektronickou

- Informace na webových stránkách www.maltezskapomoc.cz
- Dotaz je možné poslat na mail hana.simkova@maltezskapomoc.cz. Dotaz je zpracován do 3 pracovních dní od doručení.
- Registr poskytovatelů sociálních služeb:
http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=b7c0298ce7b1bf0a&SUBSESSI ON_ID=1305636881733_13

3. Telefonická

- Od pondělí do pátku v čase od 9 – 17 hodin vyřizuje vedoucí centra dotazy

4. Osobní

- Po předešlé domluvě může zájemce či spíše jeho rodinný příslušník nebo blízký známý²⁵ přijít do centra Maltéžské pomoci. Adresa: Lázeňská 2, Praha 1 – Malá Strana, 118 00.
- Po telefonické domluvě můžeme uskutečnit informační schůzku v bytě žadatele o službu. Pokud se jedná o zájemce, který se z důvodu špatného zdravotního stavu nemůže dostavit osobně.

²⁴ Následné změny času v poskytování asistence je možné dohodnout s vedoucí centra telefonicky. Změny bude zaznamenána do karty klienta.

²⁵ Vzhledem k charakteristikám cílové skupiny seniorů je zřejmé, že řada našich uživatelů již není schopna si danou službu zařídit sama. Dokonce v mnoha případech, kdy jejich zdravotní stav je již velmi problematický, mohou zůstat doma jen díky souhlasu jejich blízkých, kteří se do péče rovněž zapojují. Proto jednáme i s rodinami uživatelů a společně všichni dohromady vytváříme plán pomoci.



Standard č. 13

PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

Osobní asistence je terénní sociální služba. Jako taková je poskytována v domácnostech uživatelů.

Asistentky ve většině případů pomáhají i se zajištěním chodu domácnosti.

Asistent zachovává při pomoci s domácností následující pravidla:

- Asistent dbá bezpečnosti práce. Každý nový zaměstnanec projde při nástupu školením BOZP. Svým podpisem stvrdí, že byl seznámen a porozuměl školení BOZP.
- Asistent nezasahuje do uspořádání domácnosti – pouze v případě ohrožení zdraví jeho nebo uživatele. (Např. plesnivě potraviny, špatný technický stav el. Spotřebičů)
- Asistent může uživateli doporučit kompenzační pomůcky, které by uživateli usnadnily jeho pobyt doma.
- Asistent se může pokoušet motivovat uživatele k změnám v domácnosti, nicméně rozhodující slovo má uživatel, jehož názor je respektován. Např. uživatel trvá na tom, že si bude uklízet sám, ale jeho úklid není dostatečný. Nebo skladuje prošlé potraviny, ale nechce je vyhodit. Asistent nebo vedoucí o tom informuje jeho příbuzné uvedené v klientské smlouvě.

Standard č. 14

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Maltéžská pomoc poskytuje pouze terénní služby, takže nouzové a havarijní situace mohou nastat hlavně u jejích klientů. Z tohoto důvodu:

- všichni zaměstnanci i dobrovolníci jsou proškoleni z bezpečnosti práce a to zejména v oblasti chování u klienta a havarijních a požárních směrnic v jeho bydlišti.
- každá osobní asistentka vede „výkaz osobní asistence u klienta“, do kterého jsou případné nouzové situace zaznamenány, výkaz je kontrolován a archivován. Získané poznatky předává vedoucí pracovník dalším asistentkám.
- vedoucí centra vyhotoví zápis o nouzové či havarijní situaci a založí do karty klienta
- v případě akutní nouzové situace je v písemném pokynu „práva a povinnosti osobních asistentek“ zakotvena povinnost okamžité informace nadřízeného pracovníka, v součinnosti s ním řeší situaci. Seznam nouzových a havarijních situací a postup řešení je stanoven ve vnitřní směrnici bod č. 8 a každá nově příchozí asistentka je s ním během úvodního školení seznámena.



- při pravidelných supervizích či poradách jsou ostatní zaměstnanci o proběhlých nouzových stavech a způsobu řešení informováni.

Standard č. 15

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Všichni klienti mají kontakt na vedoucího sociálního pracovníka (vedoucí centra) s poučením, že v případě jakýchkoliv nesrovnalostí ho mají neprodleně informovat.
- Informace o vývoji stavu uživatelů jsou získávány od příbuzných uvedených ve smlouvě a prostřednictvím asistentek, které jsou s uživatelem v intenzivním kontaktu a mohou tak upozornit na změny a s nimi spojené nutnosti úprav poskytování asistence. Poznatky jsou projednávány na pravidelných setkáních celého týmu jednou za dva měsíce a individuálně s každým pracovníkem jednou měsíčně.
- Souhrnné informace o poskytnuté službě jsou předávány vedoucím sociálních odborů jednotlivých městských částí. Obdobně je se souhrnnou informací o poskytnuté službě pravidelně písemně seznamována správní rada společnosti.
- Písemné hodnotící dotazníky vzhledem k věku a stavu klientů nejsou užívány. Pro systém hodnocení služby a změny individuálního plánu slouží ústní komunikace. Uživatelé i jejich blízcí se mohou s veškerými změnami, připomínkami či nespokojenostmi obrátit kdykoli během roku na vedoucí centra, která dané připomínky řeší. Jsme otevření připomínkám uživatelů a na jejich základě, pokud jsou reálné a opodstatněné, provádíme změny, které kvalitativně zlepšují fungování služby jako celku.