



**Maltéžská pomoc, o. p. s.**

## **Maltéžská pomoc**

**obecně prospěšná společnost**

**Charitativní organizace Suverénního řádu maltéžských rytířů**

## **Vnitřní směrnice osobní asistence**

**Vypracoval: Mgr. Hana Šimková**

**Schválil: Ing. Jiří Juda**

**Datum účinnosti: 30.6.2009**

**Datum poslední novelizace: 1.1.2012**



## **Obsah:**

1. Metodika kontaktu se zájemcem o službu
  - 1.1. Nepřímý kontakt s uživatelem (telefonem, mailem, dopisem)
  - 1.2. Přímý kontakt s uživatelem (návštěva uživatele v domácím prostředí)
  - 1.3. Podepsání klientské smlouvy
  - 1.4. Službu neposkytujeme v těchto případech
2. Smlouva o poskytování služby
  - 2.1. Pravidla uzavírání smlouvy
  - 2.2. Porušování smlouvy ze strany klienta
  - 2.3. Postup při změně smlouvy
  - 2.4. Postup při ukončování smlouvy
    - 2.4.1. Ukončení smlouvy ze strany uživatele
    - 2.4.2. Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele
  - 2.5. Metodika ukončení poskytování služby
3. Metodika individuálního plánování
  - 3.1. Principy individuálního plánu
  - 3.2. Metody vytváření individuálního plánu
  - 3.3. Návaznost na další zdroje pomoci
  - 3.4. Aktualizace individuálních plánů
  - 3.5. Metody aktivizace
4. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby
  - 4.1. Procedurální podmínky podání podnětů a připomínek
  - 4.2. Procedurální podmínky podání stížnosti
5. Pravidla organizace domácnosti uživatele
6. Pravidla používání klíčů
7. Pravidla organizace nákupů pro uživatele
8. Nouzové a havarijní situace



## 9. Přijímání a školení nových asistentů

### 9.1 Předpoklady pro výkon osobní asistence

### 9.2 Školení nové asistentky

## 10. Střet zájmů

## 11. Dary

### Přílohy:

1. Charta práv tělesně postižených osob
2. Klientská smlouva a Dohoda o konkrétní podobě osobní asistence
3. Vzor dotazníku spokojenosti
4. Etický kodex sociálních pracovníků České Republiky
5. Osnova BOZP

## **1. Metodika kontaktu se zájemcem o službu**

První kontakt má mít dvě etapy:

### **1.1. Nepřímý kontakt s uživatelem (telefonem, mailem, dopisem)**

**Vedoucí centra postupuje takto:**

- Představí své jméno a pracovní pozici a organizaci
- Zjistí potřeby uživatele. Pokud potřeby neodpovídají nabídce naší organizace, nabídne uživateli jinou alternativní organizaci.



- Zjistí místo pobytu klienta (nemusí být totožné s trvalým bydlištěm). Pokud je uživatel momentálně ubytován mimo oblast působnosti organizace je mu doporučena alternativní organizace v místě jeho pobytu.
- Seznámí uživatele s nabídkou, podmínkami služby, finanční a časovou dostupností služby.
- Zjistí orientační zdravotní stav klienta a stručnou sociální anamnézu.
- Domluví se na termínu první návštěvy u uživatele doma (datum, přesnou hodinu, způsob, jak se zaměstnanec do bytu dostane – pokud jde o imobilního uživatele – kdo přijde otevřít, seznámí uživatele s tím, že uvítáme, když bude při první návštěvě přítomen ještě další rodinný příslušník, který bude veden jako kontaktní osoba, sdělí mu, že na vstupní pohovor přijde i s osobní asistentkou)

## **1.2 Přímý kontakt s uživatelem (návštěva uživatele v domácím prostředí)**

### **Vedoucí centra nebo koordinátor služby postupuje takto:**

- Při cestě na první návštěvu mapuje přístupové cesty, dopravu, možnosti nakupování, bariéry
- Rozhovor vede vždy v přítomnosti uživatele a s uživatelem, nikoli jen s rodinnými příslušníky (Výjimku je možné udělat v případě, že uživatel není schopen komunikace ze zdravotních důvodů – snížený stav vědomí).
- Zjistí, proč chce uživatel službu čerpat, jaké má představy o službě a její konkrétní podobě, jakou péči potřebuje.
- Podporuje uživatele vyjádřit své potřeby, svou představu o tom, jak by měla služba vypadat a jaký má cíl.
- Prohlédne si dům, byt (pouze prostory, kde bude služba probíhat) případně doporučí změny potřebné pro průběh služby, především k zajištění bezpečného průběhu služby
- Společně se dohodou na délce trvání, časovém harmonogramu a náplni asistence.
- Projde s žadatelem o službu klientskou smlouvu a smlouvu o konkrétní podobě osobní asistence. Pokud si zájemce o službu přeje smlouvu zkontrolovat s třetí osobou, může mu být smlouva ponechána k prostudování.
- Uživateli je dán prostor k dotazům. Pracovník se ujistí, že je mu všechno jasné.
- Seznámení uživatele se způsobem vypovězení, či přerušování služby



- Seznámí uživatele se způsobem komunikace s organizací (předání vizitky s telefonním spojením a adresou)
- Seznámí uživatele se způsobem platby:
  - a) Převodem na účet – sdělí číslo účtu a variabilní symbol
  - b) Platba v hotovosti - za kalendářní měsíc zpětně. Částku předá asistentce a ta mu po předání platby vedoucí přinese na další asistenci potvrzení přijetí platby.
- Zdůrazní, že v případě jakýchkoli nedorozumění, sporů či nejasností může uživatel kontaktovat vedoucí nebo koordinátora služby. Lepší je řešit komplikace na začátku. Seznámí uživatele se způsobem vyřizování stížností, připomínek.

### **1.3 Podepsání klientské smlouvy**

- K podepsání klientské smlouvy se přistupuje, poté co uživatel je srozuměn s jejím obsahem a všechny dotazy byly zodpovězeny.

V klientské smlouvě je nutno vyplnit následující informace:

- Základní osobní údaje uživatele – jméno, příjmení, adresa pobytu, kontaktní telefonní číslo, kontaktní osoba z rodiny.
- Zdravotní stav uživatele – aktuální stav.
- Vyplnění doby, po kterou chce uživatel službu užívat. Uživatel je seznámen s tím, že prodloužení smlouvy či rozšíření počtu hodin je určitě možné, pokud budou dostatečné personální kapacity v organizaci.
- Konkrétní úkony osobní asistence
- Cíle užívání služby osobní asistence = individuální plán



- Podpis uživatele a poskytovatele
- Přílohou smlouvy je ceník osobní asistence
  
- Typy smluv:
  - klientská smlouva
  - dohoda o konkrétní podobě osobní asistence

#### **1.4 Službu neposkytujeme v těchto případech:**

- pro plnou obsazenost služby – zájemce je veden v evidenci zájemců o službu
- pro aktuální personální deficit osobních asistentů - zájemce je veden v evidenci zájemců o službu
- zdravotní stav žadatele je vážný a vyžaduje spíše služby lékařského zařízení
- při akutní fázi psychického postižení
- zájem o jinou službu, než organizace poskytuje
- zájemce nespadá do cílové skupiny
- místo pobytu uživatele mimo region působnosti center maltéžské pomoci, ve kterých se daná služba poskytuje nebo na špatně dostupném místě.

Ve všech zmiňovaných případech je zájemci poskytnuto základní sociální poradenství a je nasměrován na organizace, které poskytují služby cílové skupině, do níž zájemce spadá.

## **2. Smlouva o poskytování služby**

- Sociální služba je uživateli poskytována na základě uzavřené smlouvy.
- Uzavření smlouvy navazuje na proces jednání se zájemcem o službu.
- K uzavření smlouvy může dojít po té, co jsou vyjednány podmínky poskytování služby v takové podobě, aby obě strany mohly zodpovědně smlouvu podepsat.



- 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.<sup>1</sup>

## **2.1 Pravidla uzavírání smlouvy:**

- Smlouvu s uživatelem uzavírá koordinátor služby nebo vedoucí centra. U podpisu smlouvy může být přítomna asistentka, rodinní příslušníci či přátelé uživatele.
- Při uzavírání smlouvy slouží občanský průkaz ke kontrole způsobilosti k právním úkonům. Z OP neopisuje žádné další údaje – pouze jméno, příjmení a trvalé bydliště.
- V případě takových zdravotních či mentálních omezení, která neumožňují podepsání klientské smlouvy samotným klientem je k podpisu smlouvy přizvána třetí osoba. Třetí osobou může být např.: rodinný příslušník klienta či osoba blízká, zástupce sociálního odboru příslušné městské části.
- Stěžejní body smlouvy jsou následující:
  - Hodinová sazba – 100Kč
  - Náplň osobní asistence
  - Časový rozvrh služby u uživatele
- Pokud žadatel nesouhlasí s některým, ze stěžejních bodů smlouvy, je na vedoucím, aby mu rozumným a srozumitelným způsobem vysvětlil, o čem konkrétní bod je, co z něj vyplývá a proč je navrhován daným způsobem.

## **2.2 Porušování smlouvy ze strany klienta:**

- Pokud dochází k porušování smlouvy, je uživatel zkontaktován telefonicky nebo navštíven vedoucím centra a upozorněn na porušování smlouvy. Cílem je nejen upozornit na porušování smlouvy, ale spíše zjištění důvodů porušování smlouvy a případné vyjasnění okolností.

---

<sup>1</sup> Vzor Klientská smlouva a Dohoda o konkrétní podobě osobní asistence je přílohou č.2



- Pokud vedoucí centra vyhodnotí, že je pro řešení situace lepší, aby zasáhla rodina uživatele či osoba, která pomáhala zařizovat službu – může zvolit tuto formu řešení. Často je pro uživatele přijatelnější a příjemnější, pokud mu „domluví“ jeho blízcí.
- Cílem setkání je náprava situace a předejití nutnosti ukončit smlouvu. Jasně a srozumitelně je uživateli sděleno, že pokud bude pokračovat v porušování podmínek smlouvy, bude vedoucí centra nucena s ním smlouvu ukončit. O daném jednání je učiněn zápis, který je založený do karty klienta.
- Pokračuje-li porušování smlouvy, dostane uživatel písemné napomenutí, pokud se situace dále opakuje vedoucí centra má právo ukončit smlouvu s uživatelem.

Příklady porušování smlouvy:

- Nedodržování stanoveného rozsahu osobní asistence
- Opakované pozdní odhlášení osobní asistence
- Ponižování osobní asistentky
- Nezaplacení za služby v daném termínu

**2.3 Postup při změně smlouvy nebo dohody o konkrétní podobě asistence:**

- Uživatel může požádat o změnu v poskytování osobní asistence – zejména co se týká náplně osobní asistence (rozšíření, zúžení) a s tím souvisejícího časového harmonogramu (méně hodin či navýšení). Uživatel musí o tuto změnu požádat buď ústně, nebo písemně měsíc dopředu, aby bylo možné se na změnu personálně připravit.
- Poskytovatel se snaží žádosti o změnu vyhovět, ale nemusí na ně přistoupit, a to z důvodu aktuální nedostatečné personální kapacity nebo praktické organizační neschůdnosti.
- Změny ze strany poskytovatele jsou s uživatelem a jeho kontaktní osobou konzultovány, buď telefonicky, nebo osobně.
- Písemný dodatek změny smlouvy bude založen v kartě klienta.
- Prodloužení smlouvy po vypršení doby určité je založeno do složky uživatele – podepsané uživatelem a vedoucí služby.



## **2.4 Postup při ukončování smlouvy**

### **2.4.1 Ukončení smlouvy ze strany uživatele**

- Uživatel může od smlouvy odstoupit bez udání důvodů.
- Oznámení o rozhodnutí ukončení smlouvy sdělí telefonicky nebo osobně vedoucí centra
- Výpovědní lhůta činí 14 dní
- Okamžité ukončení v případě úmrtí uživatele

### **2.4.2 Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele**

- Důvody ukončení smlouvy ze strany poskytovatele jsou vymezeny v bodě 1.2 klientské smlouvě, která je přílohou tohoto standardu.
- Průběh ukončení smlouvy by se měl nést v profesionálním, lidsky přívětivém duchu.

## **2.5 Metodika ukončení poskytování služby**

Uživatel má právo ukončit spolupráci na základě vlastní žádosti nebo po uplynutí předem dohodnuté doby. Poskytovatel může s uživatelem ukončit službu, jestliže uplynula doba stanovená v klientské smlouvě nebo pro hrubé porušení smluvních podmínek (postup udílení napomenutí při porušování smluvních podmínek: a) ústní napomenutí, b) následuje písemné napomenutí, c) poté ukončení spolupráce.

Při ukončení smlouvy je uživatel vyzván k zaplacení poměrné částky ze služby, která mu byla do vypovězení smlouvy poskytnuta



### 3. Metodika individuálního plánování

#### 3.1 Definice pojmů:

**Individuální plánování:** proces nastavení služby „šité na míru“ danému uživateli.

#### **Fáze individuálního plánování:**

1. Začínáme vyjednáváním se zájemcem
2. Pokračujeme vytvořením individuálního plánu, který je definován v Dohodě o konkrétní podobě asistence
3. V průběhu doby poskytování služby se s uživatelem dále konzultuje, hodnotí a přizpůsobuje změněným potřebám uživatele.

#### **Formy individuálního plánování:**

1. Individuální plánování probíhá formou rozhovoru klíčového pracovníka s uživatelem,
2. V případě, že uživatel není rozhovoru schopen, jsou využívány další vhodné techniky (pozorování, alternativní komunikace, spolupráce s pečujícími osobami a rodinou atd.)
3. Zápis se zakládá do karty klienta.

#### **Osobní cíl uživatele služby:**

1. Tím rozumíme stav, kterého chce uživatel dosáhnout či stav, který chce uživatel udržet, za pomoci služeb osobní asistence.
2. Cíl musí být reálný a dosažitelný prostřednictvím spektra služeb spadajících ze zákona do činností osobní asistence.
3. Osobní cíl vychází z aktuální situace, která je detailně popsána v Dohodě o konkrétní podobě osobní asistence, která je součástí klientské smlouvy.

#### **Hodnocení poskytování služby:**



### **Osoby zapojené do hodnocení**

- a) Koordinátor služby – osoba zodpovědná za průběh služby, změny v individuálních plánech a získání hodnocení kvality služby
- b) Uživatel – důležitá zpětná vazba. Všem vysvětleno, že se nejedná o jejich kontrolu, ale o možnost zlepšit služby nejen pro ně, ale i ostatní uživatele.
- c) Rodina uživatele – pokud si to uživatel přeje či si to jeho zdravotní stav vyžaduje, mohou vstoupit do individuálního plánování a hodnocení či návrh změn.
- d) Asistentky – upozorňují na změny u uživatele, koordinátor tak může pružně reagovat a navrhnout úpravu individuálních plánů, dle aktuálních potřeb. Na základě vyhodnocení dotazníků mohou být pochváleny za oblasti, kde jsou hodnoceny pozitivně a ukázány oblasti, kde mají slabé stránky, které mohou zlepšovat. Hodnocení probíhá individuálně s vedoucí centra.

### **Způsoby získání informací pro hodnocení**

- a) Osobní rozhovor - uskutečněný při osobní návštěvě, která proběhne jednou za 4 měsíce. Koordinátor se při návštěvě zaměřuje na zhodnocení dosavadního průběhu služby – zda je odpovídající a dostačující po časové stránce, obsahové – poskytované činnosti, personální- spokojenost s asistentkou či výhrady, dále prostor pro další nápady, připomínky, zhodnocení. Koordinátor se řídí strukturou Formuláře spokojenosti. (Viz příloha č. 3 Formulář potřeby změny) Koordinátor společně s uživatelem formulář vyplní a založí do karty klienta. Uživatel na znamení souhlasu formulář podepíše. Viz příloha č. 3 Formulář spokojenosti
- b) Telefonický rozhovor - může proběhnout kdykoli během doby poskytování asistence. Iniciován, jak ze strany uživatele, jeho rodiny nebo koordinátora. Většinou, když jsou sdělovány drobné změny v rozpisu asistence. Koordinátor může tohoto kontaktu využít k potvrzení si, že služba probíhá, jak má.



### Metody sběru informací a četnost

Metoda	Časový interval	Zodpovědná osoba
Formulář potřeby změny	1 x 4 měsíce	koordinátor
Dotazník spokojenosti	1 x 12 měsíců	koordinátor

1. Standardizovaný formulář s osnovou mapující potřebu změny individuálního plánu
2. Dotazník spokojenosti slouží k získání podrobnější informace a zpětné vazby s celkovou spokojeností s naší službou osobní asistencí. Dotazník je také zaměřen na nalezení příčin nespokojenosti.

Vše koordinátor zakládá do karty klienta i s podpisem uživatele.

### 3.2 Principy vytváření individuálního plánu

#### OSOBNÍ PŘÍSTUP

Základním principem při sestavování individuálního plánu je osobnostní přístup respektující každého, jako svébytnou osobnost s nezadatelnými právy.<sup>2</sup>

#### PROSTOR PRO VYJÁDŘENÍ POTŘEB UŽIVATELE

Vedoucí služby nebo koordinátor poskytuje, během vyjasňování a podepisování smlouvy, prostor a ptá se uživatele, jak danou situaci vidí on, co by potřeboval, jak by mu vyhovovalo nastavení služby. Uvědomujeme si, že naše nabídnuté řešení nemusí být ideální pro uživatele. Proto je třeba klást otázky, které se týkají situací a možných způsobů řešení. Vodítkem je formulář *Dohoda o konkrétní podobě osobní asistence*. „ Otázky kladené pracovníky mají tu výhodu, že odpovědi formuluje uživatel, a tak si může uvědomit i skutečnosti, které ho nenapadly. Může přijít na nějaký užitečný

<sup>2</sup> Kalvach Zdeněk a kol. Úvod do gerontologie a geriatrie. (str. 80)



nápad, lepší, než jaký bychom sami mohli vymyslet, protože nežijeme v jeho kůži. Účinnější je podporovat, nikoliv řídit.“<sup>3</sup>

#### RESPEKT K INDIVIDUALITĚ UŽIVATELE

Pracovník bere ohled na integritu osobnosti uživatele a respektuje jeho volbu adaptovat se na své zvláštní situace, problémy a úkoly takovým způsobem, který mu vyhovuje a není v rozporu s obecným rámcem služeb osobní asistence – ne všechny potřeby a přání je služba schopna naplnit.

#### ZÁKONEM DANÝ ROZSAH SLUŽEB

Základním rámcem poskytovaných služeb je zákon o sociálních službách 108/ 2006 a prováděcí vyhláška 505/ 2006 a zpracované standardy služby osobní asistence Maltéžské pomoci.

### 3.3 Metody vytváření individuálního plánu

#### Zásady pro zjišťování osobních potřeb uživatele

#### ZÁKLAD INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ

Individuální plánování služeb probíhá především na začátku přijímací procedury, během níž se pracovník bude ptát uživatele tak, aby klient zodpověděl na následující otázky:

- **CO** potřebuje
- **PROČ** to potřebuje (když se určitá jeho potřeba naplní, co to klientovi přinese)
- **JAK** si představuje realizaci či naplnění toho, co potřebuje
- **KDO** všechno se má spolupodílet na plnění realizace toho, co potřebuje

---

<sup>3</sup> Kopřiva Karel. Lidský vztah jako součást profese



- **KDY** je třeba uskutečňovat činnosti, které mu pomohou v tom, co potřebuje
- **KDE**, na jakém místě, se má činnost realizovat

Tyto otázky mají uživatele přivést k tomu, aby si uvědomil vlastní potřeby a možnosti jejich realizace.

**TRPĚLIVOST** - vyjednáváme trpělivě, necháváme uživateli dostatek času pro vyjádření své vůle.

**SROZUMITELNOST** - informace podáváme srozumitelně a přehledně. Především mluvíme dostatečně hlasitě a pomalu, jednoduše.

**AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ** - „Nedílnou součástí rozhovoru s uživatelem je aktivní naslouchání. Důležitá schopnost povzbudivě, se zájmem naslouchat, rozpoznávat sdělované (neurčité sdělení může být ve skutečnosti voláním o podporu), citlivě usměrňovat rozhovor. Informace je vhodné se souhlasem klienta zaznamenat. Jde o projevení zájmu a o povzbuzení.“<sup>4</sup>

**IDENTIFIKACE AKTUÁLNÍ SITUACE A ŘEŠENÍ** - Za pomoci pracovníka uživatel identifikuje potíže, které je třeba řešit a které chce řešit. Vybere problémy, které lze řešit pomocí osobní asistence. Základem je individualizovaný osobnostní přístup a sledování konkrétního cíle v rámci možností poskytovaných služeb osobní asistence

**OPAKOVÁNÍ** - zopakujeme informace a ujistíme se v pochopení a vzájemné shodě

**UJIŠTĚNÍ** - ujistíme se, že uživatel pochopil správně, na co se otázky vztahují.

**AKTIVITA UŽIVATELE** - aktivizace musí vycházet z přání uživatele. V tom, aby „mohl“ být člověk činnorodý, jestliže chce a umí, mu může bránit mnoho faktorů. Např. finanční či bytové (otázka vhodného bydlení pro lidi se sníženou schopností pohybu), vztahové (je mu bráněno okolím), psychické (obava ze zesměšnění, odsouzení). Pasivita, nečinnost může být způsobena fyzickým omezením, které mohou být díky osobní asistenci či jiném vstřícném přístupu odstraněny. V popředí našeho zájmu musí být úsilí, aby člověk „chtěl“, jestliže umí a může a máme napomoci najít taková opatření, aby uměl a mohl.“<sup>5</sup>

**PÍSEMNÁ EVIDENCE**

---

<sup>4</sup> Tamtéž. (str. 81)

<sup>5</sup> Tamtéž. (str. 82, 83)



V dokumentaci je popsána současná situace, stav uživatele, způsob zajišťování potřeb v rámci asistence. V Dohodě o konkrétní podobě asistence (=individuální plán) jsou všechny podstatné informace týkající se služby, kdy bude realizována (např. každý den, obden, hodiny), kterých činností se bude týkat, kde bude realizována. V případě zapůjčení klíčů (klíče od domovních dveří, klíče od bytu apod.), se rovněž tato skutečnost zapíše do individuálního plánu.<sup>6</sup>

#### SYNERGICKÝ SYSTÉM PÉČE

Uživatel rovněž určí, koho chce zapojit do řešení své situace, koho potřebuje ke splnění svých přání a cílů, jakým způsobem si představuje vzájemnou spolupráci (rodiny, asistentů, dalších organizací, sousedů, přátel).

#### MOŽNOST ÚPRAVY

Uživateli je dán kontakt na vedoucí centra a koordinátora služby s instrukcí, že je má a může kontaktovat v případě jakýchkoli dotazů, přání nebo stížností, týkající se poskytované služby.

### **3.4 Aktualizace individuálních plánů:**

#### RYCHLÁ REAKCE NA ZMĚNĚNÉ POTŘEBY UŽIVATELE

Individuální plány jsou aktualizovány bez prodlení v případě potřeby uživatele<sup>7</sup>, a to na jejich podnět, podnět rodiny či osobní asistentky, která o vývoji stavu uživatele informuje vedoucí centra na pravidelných poradách nebo individuálně i v době mezi poradami. Osobní asistentky mají důležitou roli, jelikož jsou v prakticky každodenním kontaktu s uživatelem a mohou tak upozornit na důležité změny či potřeby změny.<sup>8</sup> O změnách jsou vedeny zápisy v kartě klienta.

#### DŮLEŽITÁ ROLE OSOBNÍCH ASISTENTEK

Na základě informací od asistetek, které signalizují např. zhoršení zdravotního stavu, nutnost rozšíření či upravení poskytování asistence, se vedoucí centra spojí s uživatelem nebo i osobou blízkou, uvedenou ve smlouvě a danou situaci s nimi řeší. Tím je zajištěna

<sup>6</sup> Viz. Vnitřní směrnice č. 6 : Pravidla používání klíčů

<sup>7</sup> Často se jedná o součinnost poskytovatele, rodiny a uživatele. Např. u lidí s rychle postupující demencí.

<sup>8</sup> O vývoji stavu jednotlivých uživatelů je veden zápis porady vždy 1x za 2 měsíce.



aktualizace individuálního plánu vždy v přímé souvislosti na aktuálním stavu a bez časové prodlevy. V průběhu poskytování osobní asistence si pracovníci všímají, zda jsou naplňovány potřeby uživatele v dostatečném rozsahu, zjišťují změny v očekáváních a cílech. Všímají si reakcí – chování, emoce, tón hlasu, zda se uživatel zdá spokojený nebo nespokojený, když je mu služba poskytována. Ptají se ho na důvody spokojenosti či nespokojenosti. Vytváří bezpečný prostor, aby mohl uživatel říci i kritiku. Je nutné podporovat otevřené a pravdivé názory. Pozorně naslouchat všemu, co uživatelé chtějí sdělit.

#### INDIVIDUÁLNÍ KONTAKT KOORDINÁTORA S UŽIVATELEM

Koordinátor služby kontaktuje 1x za 4 měsíce všechny uživatele, aby zjistil případné potřeby změny a spokojenost se službou. Zápis z jednání je vložen do karty klienta.

#### ZAPOJENÍ RODINY DO PÉČE

Pokud si to uživatel přeje, či je vzhledem k zdravotnímu stavu nutné, zapojujeme do plánování služby i příbuzné a dbát na to, aby jejich názory byly brány v potaz.

### **3.5 Návaznost na další zdroje pomoci:**

- Osobní asistence probíhá v ideálním případě v úzké spolupráci s rodinou, tedy rodinnými příslušníky uživatelů. V individuálním plánu je stanoven okruh činností, které pomůže osobní asistence zajišťovat. Tím je dána i role rodiny a jiných zdrojů možné pomoci uživateli.
- Uživatel si sám rozhoduje o kombinaci osobní asistence s jinými službami (např. s dovozem obědů). Při potřebě odborných ošetrovatelských úkonů (převazy, aplikace injekcí, fyzioterapie a jiné) mu nabízíme a případně zprostředkujeme kontakt na další terénní zdravotní služby.

### **3.5 Metody aktivizace**

- nácvik ohrožených či ztracených schopností, zvláště základních denních aktivit a sebeobsluhy
- podpora při využívání kompenzačních pomůcek
- umožnění prožitku úspěchu a pocitu, že to jde



- posílení identity, důstojnosti a sebeúcty
- posílení pocitu sounáležitosti, opory, jistoty proti opuštěnosti
- pomoc při nalézání smyslu života a motivace k dalšímu úsilí, včetně krátkodobých perspektiv
- nabízení různých aktivit – předčítání denního tisku a následná diskuze – podporuje orientaci na současnost, křížovky, hraní her.

#### **4. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby**

Cílem pracovníků Maltéžské pomoci je poskytovat služby na úrovni, která uspokojuje potřeby uživatelů evidované v klientské smlouvě.

Případné podněty, připomínky či stížnosti jsou brány jako podnět ke zkvalitňování námi poskytnutých služeb.

O pravidlech podávání stížností je klient informován při podepisování klientské smlouvy – jednak je ústně seznámen s postupem stížností, a zároveň obdrží informační klientskou příručku, která také o stížnostech informuje.

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 vedoucím projektu.

Připomínky, podněty či stížnosti mohou poskytovateli služby podávat všichni zúčastnění, tj. uživatelé (event. klíčové osoby - rodinní příslušníci, blízcí přátelé), zaměstnanci.



#### 4.1 Procedurální podmínky podání podnětů a připomínek:

- podněty a připomínky řeší primárně zaměstnanec na místě vzniku.
- pokud nemůže zaměstnanec uživateli při řešení připomínky pomoci, poradí na koho se obrátit nebo informuje o vznesených připomínkách koordinátora projektu
- poskytovatel je povinen reagovat na každou stížnost.
- řešení stížnosti má být bezodkladné – nejpozději do 14 pracovních dní je uživatel kontaktován koordinátorem projektu nebo vedoucí centra.
- uživatel má právo si vybrat pro řešení stížnosti jím zvoleného prostředníka.
- stížnost řeší kompetentní zástupce poskytovatele (koordinátor projektu nebo vedoucí centra) případně přizve ještě další spolupracovníky (koordinátor projektu z jiného centra Maltéžské pomoci, ředitel)
- zástupce poskytovatele zkoumá objektivní okolnosti vzniku události, již se stížnost týká. Zástupce poskytovatele zkoumá reálnou opodstatněnost stížnosti. Vyslechne, jak stěžovatele, tak i ostatní zúčastněné ( asistentka/asistentky).
- zástupce poskytovatele navrhuje kompromisní řešení přijatelné pro všechny zúčastněné.
  
- odvolání na řešení stížnosti může být směřováno na ředitele organizace, v dalším kroku k správní radě organizace, v dalším kroku k sociálnímu odboru příslušné městské části, v dalším kroku k magistrátu hlavního města Prahy, dále k ombudsmanovi pro lidská práva.

#### Forma a průběh podání stížnosti.

Stížnost je možné podat vedoucímu projektu:

- ústně při osobním jednání – vedoucí pracovník pořídí zápis, který uživatel na znamení souhlasu s jeho zněním podepíše. Stížnost je založena do složky.
- telefonicky – zápis vyhotoví vedoucí pracovník a na znamení souhlasu uživatel zápis podepíše – bude mu doručen prostřednictvím asistentky. Stížnost je založena do složky.
- písemně – pokud uživatel zašle stížnost písemně. Je tato stížnost založena do jeho složky. Vedoucí pracovník se do 14 pracovních dnů od doručení s uživatelem spojí a domluví se na postupu řešení vzniklého problému. O výsledku domluvy je proveden zápis, který je po podepsání uživatele založen do jeho složky.



**Kontaktní osoba, na kterou je možno se obracet se stížností:**

Mgr. Hana Šimková – Vedoucí centra Praha; Tel: 736 620 807, Lázeňská 2, Praha 1 – Malá Strana, 118 00

**Další možnosti podání stížnosti, v případě nespokojenosti s rozhodnutím možnost odvolání k:**

1. Ing. Jiří Juda – ředitel organizace, Tel: 736 620 809; Lázeňská 2, Praha 1 – Malá Strana, 118 00
2. Dr. Bedřich Schwarzenberg – předseda správní rady Maltéžské pomoci; Lázeňská 2, Praha 1 – Malá Strana, 118 00
3. Úřad městské části Praha 1 – sociální odbor, Vodičkova 18, Praha 1, 110 00
4. Magistrát hlavního města Praha – odbor sociální péče; Charvátova 145, Praha 1, 110 00.
5. Ombudsman - Brno, Údolní 39, PSČ 602 00

## **5. Pravidla organizace domácnosti uživatele**

Celý pobyt asistentky u uživatele je založen na následující zásadě: asistentka plně respektuje uspořádání domácnosti a nezasahuje do něj, pokud není požádána uživatelem anebo pokud stav domácnosti může ohrozit jak zdraví uživatele, tak osobního asistenta.

Asistentka pro uživatele v bytě provádí činnosti:

- které jsou v souladu se sjednanou dohodou o poskytování osobní asistence
- o které uživatel požádá a jsou v souladu se zákonem o sociálních službách 108/2006

Při poskytování osobní asistence se mohou vyskytnout zejména následující situace:

### **1. Nedostatečně uklizený byt**

Asistentka je vyškolená, že neuspořádané věci v bytě mohou uživateli vyhovovat. Asistentka může uživateli nabídnout pomoc s uspořádáním a důkladnějším úklidem. Je na uživateli, zda této nabídky využije.

### **2. Zkažené potraviny**

Asistentka nemůže bez souhlasu uživatele vyhodit potraviny s prošlou záruční dobou. V každém případě o této skutečnosti uživatele informuje a poučí o nebezpečnosti požívání prošlých či zkažených potravin. V případě, že se asistence poskytuje uživateli, který již nemá



dostatečně jasný náhled na situaci, může pouze na základě pověření rodinného příslušníka, vyhodit prošlé a zkažené potraviny, aby se předešlo újmě na zdraví.<sup>9</sup> Tato skutečnost bude zapsána v kartě klienta.

## **6. Pravidla používání klíčů**

1. Uživatel je povinen zajistit přístup asistenta do domu či přímo do bytu.
2. Klíče od bytu přebírá organizace jen v případě, že uživatel není v takovém stavu, aby dokázal asistentovi byt otevřít.
3. Pokud uživatel bydlí v domě bez výtahu, ale vlastní byt asistentovi zvládá otevřít, poskytne pouze klíč od vchodových dveří.
4. Před vstupem do bytu vždy asistenta zvoní či ťuká.
5. Typ a počet klíčů je zaznamenán v Dohodě o konkrétní podobě asistence uživatele.
6. Koordinátor služby vede evidenci klíčů a seznam asistentů, kteří mají klíče od jednotlivých uživatelů. Pokud v průběhu se v průběhu zajišťování asistence změní počet a typ klíčů – zaznamená koordinátor tuto skutečnost do evidence klíčů. Asistentky mají povinnost nahlásit koordinátorovi nově obdržené klíče.
7. Asistent dbá o klíče a předchází jejich ztracení. Nikdy na klíčích není uvedena adresa uživatele.
8. V případě ztráty klíče asistent okamžitě informuje koordinátora služby a uživatele, případně jeho rodinné příslušníky.
9. Asistentka smí předat klíč pouze nadřízenému pracovníkovi nebo kolegyni, se kterou se u uživatele střídá.
10. Za hrubé porušení se považuje předání klíče třetí osobě, která není v pracovním poměru u Maltéžské pomoci.

## **7. Pravidla organizace nákupů pro uživatele**

1. Asistentka dochází nakupovat dle seznamu uživatele

---

<sup>9</sup> Např. uživatelé trpící různou formou demence.



2. Domluví se, jaké jiné zboží má koupit, Pokud není zboží, které uživatel požadoval (často vybírají zboží v akci, a to nemusí už být na skladě)
3. Vždy si přepočítá před uživatelem peníze, které obdrží na nákup
4. Vždy přinese paragon za zaplacené zboží a vrátí rozdíl mezi obdrženou a zaplacenou částkou
5. Doba nákupu i cesta do obchodu a zpět se započítávají do doby asistence
6. Hmotnost jednoho nákupu nesmí přesáhnout 6Kg.

## **8. Nouzové a havarijní situace**

- Nouzové situace = nebezpečné, do značné míry nepředvídatelné situace, které jsou potřeba, co nejrychleji ukočit
- Havarijní situace = náhlé situace, které vznikly v souvislosti s technickým provozem a které hrozí způsobit škody na lidském životě, zdraví, majetku.

### **Školení BOZP – bezpečnost a ochrana zdraví při práci<sup>10</sup>**

Každý nový zaměstnanec při nástupu do zaměstnání projde školením BOZP, o němž je učiněn písemný zápis vedoucí centra. Pracovník potvrdí svým podpisem, že byl školen a výkladu porozuměl.

Dodržování BOZP je nástrojem k předcházení nouzových a havarijních situací

Dodržování předpisů k zajištění BOZP<sup>11</sup> patří mezi základní povinnosti všech zaměstnanců, studentů a všech ostatních osob, které se zdržují s vědomím zaměstnavatele na pracovištích a absolvovaly toto základní školení. Znalost těchto předpisů je nedílnou a trvalou součástí kvalifikačních předpokladů.

### **Typy nouzových a havarijních situací:**

#### **Asistentka přijde na asistenci a uživatel neotvírá**

System kroků, po sobě jdoucích, když uživatel neotvírá:

1. Asistentka hlasitě klepe, či déle zvoní, pokud stále uživatel neotvírá, tak

---

<sup>10</sup> Povinnosti zaměstnavatele při zajišťování BOZP se řídí Zákoníkem práce (ZP) § 35, 73, 135, 149 až 168). Povinnosti a práva zaměstnance při zajišťování BOZP se řídí Občanským zákoníkem (OZ) §§ 415 a 420, Zákoníkem práce (ZP) § 35, 73, 135)

<sup>11</sup> Osnova BOZP je přílohou č.4.



2. Zkouší se dovolat na telefon uživatele
3. Zkontaktuje vedoucí centra
4. Navázání kontaktu s člověkem uvedeným jako kontaktní osoba – informace, zda např. někam společně neodešli nebo nebyl uživatel hospitalizován
5. Zkontaktování sousedů a zjištění, jestli neví, co se s uživatelem stalo
6. Zkontaktování záchranné služby – zjištění, zda nebyl uživatel hospitalizován
  
7. Pokud nebyl uživatel hospitalizován, zkontaktuje vedoucí centra praktického lékaře klienta, kterému vysvětlí situaci a ten následně stanoví další postup.

### **Zhoršení zdravotního stavu uživatele**

Pokud během návštěvy u uživatele/klienta asistentka zjistí, že se viditelně zhoršil jeho zdravotní stav, nebo pokud si uživatel stěžuje na velké bolesti, zajistí asistentka lékařské ošetření:

1. zavolá praktickému lékaři, pokud má ordinaci.
2. Pokud praktický lékař není ve své ordinaci, volá pečovatel Rychlou záchrannou službu(dále jen RZS), tel.číslo 155.
3. asistentka volá RZS vždy, když zjistí, že zdravotní stav uživatele/klienta je život ohrožující. Do doby, než RZS přijede, je povinen poskytnout uživateli/klientovi první pomoc.
4. Po zajištění zdravotní péče asistentka vždy o této situaci informuje vedoucí služby.
5. Vedoucí služby nebo asistentka bude o tomto stavu informovat blízkou osobu, kterou uživatel uvedl jako kontaktní.

### **Asistentka vstoupí do bytu a zjistí, že uživatel je mrtvý**

Pokud asistentka vstoupí do bytu uživatele/klienta a zjistí, že uživatel/klient zemřel:

1. zavolá neprodleně Policii ČR, tel.číslo 158 a RZS.
2. neprodleně informuje vedoucí služby. Ta bude o tomto stavu informovat blízkou osobu, kterou uživatel uvedl jako kontaktní.



### **Uživatel se zraní na procházce**

Pokud asistentka doprovází uživatele na např. na vycházku, nákup, nebo k lékaři a uživatel upadne a způsobí si úraz:

1. zavolá asistentka vždy RZS.
2. do doby, než RZS přijede, je povinen poskytnout uživateli první pomoc.
3. informuje vedoucí služby

### **Nenadálé havárie v bytě uživatele (voda, plyn, elektřina)**

Postup:

1. zkontaktování správce domu
2. pokud je situace akutní, asistentka zavolá linku Integrovaného záchranného systému – tel. číslo 112, případně hasiče- tel.č. 150.
3. Informuje osoby blízké
4. informuje vedoucí služby
5. Pokud by výše uvedené situace ohrožovaly zdraví, nebo i život uživatele i pečovatele, pomůže pečovatel uživateli s rychlou evakuací.
6. Pokud by v souvislosti s výše uvedenými situacemi došlo k úrazu, nebo i náhlé nevolnosti uživatele, bude pečovatel volat ještě RZS.

### **Pokud u uživatele začne hořet**

Jestliže v bytě uživatele začne hořet v přítomnosti asistentky:

1. Pokud bude oheň menšího rozsahu, pokusí se po zavolání, uhasit oheň sám
2. Oheň hrozící větším rozsahem - neprodleně volat hasiče, tel.č. 150.
3. Pokud by výše uvedené situace ohrožovaly zdraví, nebo i život uživatele i osobní asistentky, pomůže asistentka uživateli s rychlou evakuací.
4. Pokud by v souvislosti s výše uvedenými situacemi došlo k úrazu, nebo i náhlé nevolnosti uživatele, bude pečovatel volat ještě RZS.

### **Vloupání do bytu uživatele během doby, co byl s asistentkou mimo byt**

Pokud vnikne do bytu cizí osoba:

1. volat Policii ČR



2. do příchodu Policie nebudou s uživatelem v bytě na nic sahat a nic uklízet.
3. asistentka zůstane s uživatelem do doby, než Policie přijede a pokud si to bude uživatel přát, zůstane i po dobu vyšetřování policie.

### **Asistentka rozbije nějakou věc v bytě uživatele**

Pokud asistentka neúmyslně způsobí škodu uživateli (např. při úklidu rozbije cenný předmět), tuto škodu mu uhradí pojišťovna, se kterou má Maltéžská pomoc, o.p.s. pro tyto případy uzavřenou smlouvu.

Asistentka musí neprodleně informovat vedoucí centra, která situaci dále řeší – zkontaktuje pojišťovacího agenta.

### **Akutní nedostatek personálu**

V případě akutního nedostatku personálu na pokrytí všech asistencí platí následující pravidla:

1. Prioritní je zajistit asistenci nejméně soběstačné uživatele
2. U uživatelů, kde dochází jen k nákupu a úklidu může dojít k nedodržení sjednaných hodin – upozornění telefonicky a domluveny náhradní termíny
3. Kontaktování příbuzných uživatelů – prosba o pomoc a postarání se o uživatele
4. Najmutí a zaškolení nových asistentek, pokud asistentky v záloze také nemohou

Všechny mimořádné události u uživatelů jsou zaznamenány ve Výkazu osobní asistence u uživatele a v kartě uživatele.

## **9. Přijímání a školení nových asistentů**

Přijímání nových asistentů probíhá na základě ústního pohovoru s vedoucí centra

### **9.1 Předpoklady pro výkon osobní asistence:**

- Vztah k cílové skupině
- Motivace k práci, jako osobní asistent u seniorů
- Dovednosti v rámci osobní asistence – zvládnání všech úkonů
- Aktivní, ale nemanipulativní přístup



- Ochota pracovat i o víkendu
- Zdravotní způsobilost, potvrzení praktického lékaře o možnosti vykonávat činnosti ve stupni zátěže č.3.
- Čistý výpis z rejstříku trestů
- Minimálně vyučení v oboru bez maturity
- Doklad o absolvování akreditovaného vzdělávacího programu v rozsahu min.150 hodin pro pracovníky v přímé péči nebo Souhlas s doplněním vzdělání do 18 měsíců od nástupu do pracovního poměru

## **9.2 Školení nové asistentky**

Asistentky vybrané, jako vhodné pro výkon osobní asistence jsou proškoleny vedoucí centra dle následujících struktury:

### **1. Náplň práce osobních asistentů/asistentek**

Náplň práce osobních asistentů/asistentek odpovídá náplni osobní asistence podle zákona 108/ 2006 Sb. O sociálních službách

Náplní práce osobní asistentky je zejména:

#### Péče o osobu:

- a) pomoc při osobní hygieně
- b) pomoc při oblékání
- c) přestlání lůžka a převlečení osobního a ložního prádla
- d) podání jídla a pomoc při jídle
- e) pomoc při přesunu na lůžko, vozík
- f) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním, vnějším prostoru



Pomoc v domácnosti:

- a) běžný úklid
- b) denní donáška potravin
- c) příprava stravy a její podání
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti

Kontakt se společenským prostředím:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (procházky, doprovázení k lékaři, do školy apod.)
- b) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- d) pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Účast na poradách a supervizních setkáních

**2. Práva a povinnosti osobních asistentů**

1. Osobní asistent dochází k uživateli dle týdenního rozpisu, který obdrží na svoji e-mailovou adresu nebo si ho může vyzvednout osobně v centrální kanceláři.
2. K uživateli se osobní asistent dostaví včas, bez předchozího požití alkoholu či omamných a psychotropních látek.
3. Odpracované hodiny zapisuje do Výkazu osobní asistence u uživatele, který nechává u uživatele.
4. Do počtu odpracovaných hodin se nezapočítává cesta, pokud se nejedná o přejezd mezi jednotlivými uživateli v rámci pracovní doby. Pokud se jedná o přejezd mezi uživateli, započítává se do pracovní doby maximálně 1 hodina na přesun mezi na sebe navazujícími klienty. Asistent vyplňuje do svého výkazu práce tyto přejezdy v rozsahu zaokrouhleném na čtvrt hodiny.
5. Asistent je povinen u uživatele dodržovat sjednaný rozsah hodin. Naplánované, ale neodpracované hodiny nebudou proplaceny.



6. Pokud se osobní asistent z vážných důvodů nemůže na místo výkonu práce dostavit, je povinen neprodleně oznámit tuto situaci vedoucí centra. V případě nemoci je asistent povinen odevzdat doklad o pracovní neschopnosti.
7. Osobní asistent okamžitě zkontaktuje koordinátora nebo vedoucí centra, pokud dojde k závažnému narušení průběhu poskytování osobní asistence. (úraz uživatele či asistenta; agresivní jednání uživatele směrem k asistentovi či okolí; a o dalších situacích, které vyhodnotí jako nestandardní).
8. Osobní asistent dbá o bezpečí, duševní pohodu a naplňování stanovených cílů uživatele. Dodržuje dohodnutá pravidla. Chová se vstřícně a odpovědně jak k uživateli, tak i k jeho rodinným příslušníkům. K uživateli zachovává hranice profesionálního vztahu asistent – uživatel. Nenavštěvuje uživatele mimo pracovní dobu, nepřijímá od něj žádné dary a pozornosti.
9. Je nepřípustné, aby asistent uživateli vyhrožoval, ponižoval ho nebo jinak snižoval jeho lidskou důstojnost. Pokud se takové jednání prokáže, bude asistent okamžitě propuštěn.
10. S klíči od bytu uživatele zachází asistent nanejvýš opatrně, aby předešel jejich ztrátě. Pokud se tak stane, neprodleně nahlásí tuto skutečnost vedoucí, která vzniklou situaci s uživatelem řeší.
11. Asistent není oprávněn od klienta přijímat žádné peníze ani pozornosti, kromě plateb za osobní asistenci, které předává vedoucí. Potvrzený paragon s razítkem o přijetí platby donese zpět uživateli. Výjimkou jsou případy, kdy by se odmítnutí mohlo ze strany uživatele hodnotit jako urážka (např. odmítnutí domácí pečené buchty, nebo drobné sladkosti) je asistentkám dovoleno tuto formu daru přijmout.)
12. Asistent zachovává mlčenlivost týkající se všech osobních údajů všech uživatelů (jméno, bydliště, věk, majetkové poměry, zdravotní stav)
13. V případě porušení některého z výše uvedených bodů dostane asistent písemné a ústní napomenutí. Pokud se i přes napomenutí bude dané jednání opakovat, vzniká tím zaměstnavateli nárok asistenta propustit.
14. Zaměstnavatel se zavazuje poskytovat asistentům supervizní setkání a podporovat jejich další vzdělávání, pokud mu to finanční situace dovolí.



15. Jednou za 2 měsíce proběhne setkání asistentů s vedoucí centra - Porada, během které se shrne činnost za uplynulé období. Účast na setkání je povinná, omluvou je pouze nemoc nebo rodinné důvody. Porada se započítává do pracovní doby.

Dále je asistentka seznámena s etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky. (Viz. Příloha č.3)

### **3. Bezpečnost práce – viz příloha č.4 Osnova BOZP**

### **4. Zaučení u konkrétních klientů – služebně starší asistentka, která k daným klientům dochází**

- Asistentka před první asistencí je přítomna asistenci služebně starší asistentky, která za daným uživatelem dochází
- Služebně starší asistentka předá veškeré informace o zdravotním stavu, denním režimu a zvycích, případné diety a další omezení, podávání léků, kontakt s rodinou, upozornění na případné komplikace a návod, jak je řešit (co, pomáhá, když..) V nouzové situaci (např. onemocnění asistentek) může jít asistentka k uživateli i bez předchozího přímého zaškolení, pouze s informací a popisem uživatele od vedoucí centra.

### **5. Seznámení s vnitřními směrnici služby**

Zvláštní důraz je kladen především na následující směrnice: Metodika individuálního plánování, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby, Pravidla organizace domácnosti uživatele, Pravidla používání klíčů, Pravidla organizace nákupů pro uživatele, Nouzové a havarijní situace, Školení nových asistentů, Střet zájmů.

## **12. Střet zájmů**

Během výkonu osobní asistence u klientů může dojít např. k následujícím situacím:



**Situace 1. :** *Asistentka má na formu, kvantitu i kvalitu služby jiný názor, než uživatel, případně uživatel domluvenou službu odmítá.*

**Řešení:** Asistentka respektuje volbu a vůli uživatele (případně jeho zákonného zástupce nebo opatrovníka). Poskytuje takové služby, které jsou domluveny, žádány a zakotveny ve smlouvě. V případě vyšších nároků na službu (časový rozsah, pracnost, odbornost) a podle aktuální situace nabízí uživateli rozšíření služeb v rámci osobní asistence nebo nabídne a zprostředkuje další služby poskytované jinou organizací, které jsou schopny naplnit potřeby a požadavky uživatele.

**Situace 2. :** *Uživatel se k asistentkám chová vulgárně, hrubě, nevhodně, agresivně.*

**Řešení:** Jde o situace, kdy se uživatel chová k asistentkám způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení osobní důstojnosti pracovníka nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí. Jde např. o fyzické napadání pracovníků, vulgární chování, prokazatelně nepravdivé obviňování, nezabezpečení domácích zvířat, průpovídky se sexuálním podtextem atd. V případě, že není přímo ohrožena bezpečnost asistentek, musí výpovědi uzavřené smlouvy předcházet alespoň 1 jednání zaznamenané v dokumentaci uživatele. Při jednání bude uživatel upozorněn na možnost okamžité výpovědi služby v případě pokračování jeho nežádoucího chování. V případě, kdy je ohrožena bezpečnost asistentek uživatelem (např. hrubé fyzické napadení) je služba ukončena okamžitě.

**Situace 3. :** *Asistentka poskytující služby je vůči uživateli podjatá. Uživatelem je rodinný příslušník pracovníka, případně osoba, která je v osobním vztahu nebo ve sporu s pracovníkem.*

**Řešení:** Asistentka vždy nahlásí skutečnost sporu s uživatelem, příbuzenský nebo osobní vztah k uživateli svému nadřízenému. Nadřízený pracovník bude tuto situaci řešit podle konkrétní situace. V případě sporu nebo podjatosti bude nadřízený pracovník situaci řešit v rámci provozních a kapacitních možností tak, že péči o tohoto uživatele převede jinému asistentovi.

**Situace:** *Uživatel vyžaduje od asistentky osobní vztah bez profesionálních hranic.*

**Řešení:** Asistentka odmítne takové požadavky. Situaci nahlásí svému nadřízenému, který učiní potřebné personální a organizační kroky v rámci možností organizace vedoucí k převedení uživatele od takového uživatele.



**Situace:** *Uživatel si stěžuje na pracovníka a má obavy z následků.*

**Řešení:** Uživatelé i pracovníci jsou si vědomi práva na uplatnění stížnosti, kterou chápou jako prostředek vedoucí ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb. Vědí o právu uživatele zůstat v anonymitě. Asistentky jsou srozuměny s tím, že případné negativní dopady z jejich strany vůči uživatelům, podávajícím stížnost, budou přísně sankcionovány jako porušení pracovní kázně.<sup>12</sup>

**Situace:** *Asistentka si je vědoma povinnosti zachování mlčenlivosti. Má však podezření na trestní čin.*

**Řešení:** Při podezření na trestní čin má asistentka ze zákona oznamovací povinnost, tj. povinnost nahlásit skutečnost svému nadřízenému a po dohodě s ním příslušným orgánům státní správy. V případě bezprostředního ohrožení uživatele oznámí pracovník nežádoucí situaci policii.

### 13. Dary

Může nastat situace, kdy uživatel chce nějakým materiálním darem ocenit asistentku. Nicméně přijímání darů je zakázáno ( viz. Vnitřní směrnice č. 9.2: Práva a povinnosti osobních asistentů), proto pracovníky školíme tak, aby nepřijetí projevu přízně nevzali klienti jako odmítnutí jich samých. Hodně zmůže vysvětlení (za službu jsme placeni, je to naše povinnost atd.) a někdy také tzv. obrácení rolí. *Například takto: „Paní ....., také jste mi sympatická a ráda vás vidím. Tak bych měla všem klientům, jako jste vy, přinášet dárečky, co říkáte?“*

V případech, kdy by se odmítnutí mohlo ze strany uživatele hodnotit jako urážka (např. odmítnutí domácí pečené buchty, nebo drobné sladkosti) je asistentkám dovoleno tuto formu daru přijmout.)

Přijímání věcných a finančních darů je ošetřeno v organizačním řádu Maltéžské pomoci.

---

<sup>12</sup> Viz. Vnitřní směrnice 9. – školení nových asistentů – práva a povinnosti.



## Přílohy

### Příloha č. 1: Charta práv tělesně postižených osob

#### *Preambule*

Charta práv tělesně postižených vychází z Prohlášení lidských a občanských práv, Všeobecného prohlášení o lidských právech, Evropské konvence o lidských právech a Všeobecného zákona o lidských právech, vydaného v Paříži v roce 1975.

V souladu s těmito dokumenty má každá tělesně postižená osoba stejná práva a povinnosti jako kdokoliv jiný. Je tedy potřebné podporovat každou ekonomickou a sociální politiku, která k právům a povinnostem postižených osob přihlíží.

Tělesné postižení vede k omezení pohybové aktivity a taková osoba se stává ve zvýšené míře závislou na okolním prostředí, na svých blízkých i na celé společnosti. Je proto povinností společnosti napomáhat integraci těchto našich spoluobčanů do normálního života.

Postižení mají plné právo na samostatný a nezávislý způsob života, jaký si zvolí. Mají právo začlenit se do společenského života, mají právo na splnění svých přání a tužeb. Těm, kteří chtějí žít v domech s pečovatelskou službou, má být umožněno vybrat si kvalitní domov, kde by byla plně respektována jejich osobnost. Tělesně postižení mohou využívat i soukromé byty a společnost jim musí dát příležitost je přizpůsobit pro pohodlný, nezávislý a bezpečný život.

Odpovědné osoby, které rozhodují o výstavbě domu a bytu, stejně jako o výstavbě veřejných komunikací mají za povinnost vytvářet co nejpríznivější podmínky pro seberealizaci, bezpečnost a sebevědomí postižených osob.

#### *článek 1*

**Způsob života:** Každá tělesně postižená osoba má právo na nezávislý výběr způsobu života a na místa, kde chce žít.

#### *článek 2*

**Rodina a okolí:** Jako každá lidská bytost chce milovat a být milována. Má plné právo založit vlastní rodinu, rozvíjet ji a zachovávat a působit na rozvoj rodinných a přátelských vztahů.

#### *článek 3*

**Právo na kvalitní a kvalifikovanou pomoc:** Každá tělesně postižená osoba má právo na kvalitní a kvalifikovanou pomoc. Přátelský vztah mezi osobou, která pomoc poskytuje a osobou, která ji přijímá musí být založen na vzájemném respektu, důvěře a úctě.



*článek 4*

**Právo na lékařskou péči:** Postižená osoba má právo na výběr lékaře, který má pečovat o její zdraví. Má právo na pravidelnou informaci o osobní zdravotní situaci a podílet se na všech rozhodováních o sobě.

*článek 5*

**Bydlení a okolí:** Postižená osoba má plné právo sama se rozhodnout, žít a bydlet v místě, odpovídajícím jejím požadavkům a potřebám.

*článek 6*

**Právo na technickou pomoc:** Tělesně postižená osoba má právo na úplné financování technického vybavení a pomoci nutné pro nezávislý život.

*článek 7*

**Účast na společenském životě:** Tělesně postiženým osobám musí být umožněna komunikace, pohyb a přístup ke společnosti, vzdělání, úřadům, ekonomickým a profesním aktivitám i k aktivitám ve volném čase a ve sportu.

*článek 8*

Každá tělesně postižená osoba má právo na dostatečný příjem pro zajištění svého pohodlí a spokojeného života.

*Závěr*

Tělesně postižené osoby, asociace, sdružení a svazy by měly sjednotit své úsilí pro zlepšení vzájemného poznávání a pro to, aby se lépe dohodly na zajištění svých základních lidských práv, jimiž jsou

- právo být odlišný
- právo na důstojný a odpovídající způsob života
- právo na integraci do společnosti
- právo na svůj názor a seberealizaci
- právo na rovnoprávné občanství a na nezávislý výběr způsobu života a místa, kde chce žít.

Chartu práv a povinností tělesně postižených vydala francouzská Organizace tělesně postižených (Association des Paralyses de France - APF).



**Maltéžská pomoc, o. p. s.**

## **Příloha č. 2: Vzor klientské smlouvy a formulář Dohoda o konkrétní podobě osobní asistence**

### **KLIENSKÁ SMLOUVA**

#### **Osobní asistence**

**Maltéžská pomoc, o.p.s.**

se sídlem: Lázeňská 2

118 00 Praha 1

IČ: 26708451

Zastoupená: Mgr. Hana Šimková

(dále jen „Poskytovatel“)

a

#### **Jméno a příjmení :**

Trvalé bydliště.....PSČ.....

Datum narození: .....

Pojištěn u zdravotní poj.....

Telefon.....

Držitel průkazu ( ZTP,ZTP/P, ZPS ).....číslo a datum vydání.....

Jméno a příjmení rodiče, zákonného zástupce.....

Příspěvek na péči stupeň:

(dále jen Uživatel)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto:

#### **Klientskou smlouvu**

#### **Článek I.**

#### **Úvodní ustanovení**

1.1 Poskytovatel je obecně prospěšnou společností založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky .



1.2 Předmětem činnosti Poskytovatele je mimo jiné zajišťování a realizace osobní asistence seniorům v souladu se statutem Maltéžské pomoci, o.p.s..

1.3 Činnost Poskytovatele (osobní asistence) se řídí svými vlastními předpisy, a vnitřními směnicemi pro poskytování sociálních služeb zpracovaných na základě standardů kvality sociálních služeb, s nimiž byl uživatel seznámen (včetně možnosti podat stížnost).

1.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout zájemce v případě naplněné kapacity organizace nebo nedostatečné odbornosti (např. odborná zdravotnická péče). V takovém případě bude zájemce o službu evidován, zařazen do složky zájemců a při změně stávající situace kontaktován.

1.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo změny personálního zajištění osobní asistence.

## **Článek II. Předmět Smlouvy**

2.1 Služba má charakter služby nenárokové poskytované za předem stanovených a pro všechny uživatele stejných podmínek. Uživatel se podílí na nákladech služby formou finančních příspěvků.

2.2 Uživatel se podpisem této smlouvy zavazuje uhradit poskytovateli příspěvek na službu osobní asistence ve výši 100 Kč za hodinu asistence. Příspěvek se hradí zpětně na základě Výkazu osobní asistence. Termín úhrady příspěvku je stanoven do 20. dne měsíce následujícího po poskytování asistence.

2.3 Osobní asistence poskytovaná na základě této Smlouvy zahrnuje:

Péče o osobu:

- g) pomoc při osobní hygieně
- h) pomoc při oblékání
- i) přestlání lůžka a převlečení osobního a ložního prádla
- j) podání jídla a pomoc při jídle
- k) pomoc při přesunu na lůžko, vozík
- l) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním, vnějším prostoru

Pomoc v domácnosti:

- e) běžný úklid
- f) denní donáška potravin
- g) příprava stravy a její podání
- h) pomoc při zajištění chodu domácnosti

Kontakt se společenským prostředím:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovázení k lékaři, do školy apod.)
- b) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí



- d) pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

2.4 Přijímání uživatele a poskytování služeb v rámci osobní asistence se řídí základními pravidly a rozhodnutím příslušných orgánů poskytovatele.

### **Článek III. Povinnosti Klienta**

3.1 Uživatel či jeho zákonný zástupce se podpisem této smlouvy zavazuje:

- a) dodržovat domluvený harmonogram služeb a **2 dny** předem nahlásit změnu domluveného harmonogramu. **V případě nedodržení podmínky zaplatí klient výši dohodnutého příspěvku za službu.**
- b) zajistit přístup do domácnosti.
- c) nahlásit zhoršení zdravotního stavu (např. u psychicky nemocných – agrese) či případnou hospitalizaci.
- d) dodržovat termín pravidelného měsíčního příspěvku k 20 dni měsíce následujícího po poskytnutí asistence.

### **Článek IV. Možnosti ukončení Smlouvy**

4.1 Poskytovatel i uživatel je oprávněn rozhodnout se o ukončení této Smlouvy.

4.2 V případě přijetí rozhodnutí poskytovatele o ukončení spolupráce pozbývá tato Smlouva účinnosti 14 dní ode dne následujícího po doručení tohoto rozhodnutí uživateli, příp. jeho zákonnému zástupci.

4.2.1 Poskytovatel může poskytování asistence vypovědět či omezit z těchto důvodů:

- jestliže dojde k hrubému porušení povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy a pravidel pro poskytování osobní asistence, zejména z důvodu nezaplacení úhrady za poskytnutou osobní asistenci za dobu delší než 1 měsíc,
- jestliže se uživatel chová k asistentovi způsobem, který vede ke snížení důstojnosti osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
- jestliže uživatel vyžaduje od asistenta úkony, které ohrožují jeho zdraví či požaduje od asistenta práci v prostředí ohrožujícím zdraví.
- Jestliže uživatel nedodržuje dohodnutý časový harmonogram asistencí
- ukončení činnosti organizace.
- personální změny – nedostatek zaměstnanců



4.3 Smlouvu lze též kdykoliv, bez udání důvodu, vypovědět i ze strany uživatele, a to na základě písemného oznámení. Vypovědní lhůta v tomto případě činí **také 14 dní**.

4.4 Smlouva je s okamžitou platností ukončena v případě úmrtí uživatele.

### **Článek V. Závěrečná ustanovení**

5.1. Tato smlouva se uzavírá na zkušební dobu jednoho měsíce: od.....do..... a dále na dobu určitou od.....do..... Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

5.2 Tato smlouva byla vypracována ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.

5.3 Jakékoliv změny a doplnění této smlouvy mohou být učiněny ústní nebo písemnou formou, po shodě mezi smluvními stranami.

5.4 Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že souhlasí s evidencí osobních údajů pro potřeby poskytovatele služby.

5.5 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich svobodné vůle a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne :

**Podpis uživatele :**

**Podpis zákonného zástupce :**

Razítko a podpis  
poskytovatele služeb



**Maltéžská pomoc, o. p. s.**

## **Dohoda o konkrétní podobě osobní asistence**

Jméno a příjmení:

Bytem:

Datum narození:  
(dále jen „uživatel“)

a

Maltéžská pomoc, o.p.s.  
se sídlem: Lázeňská 2, 118 00 Praha1  
Zastoupená: Mgr. Hana Šimková

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Dohodu o individuálním plánu poskytování služby osobní asistence (dále jen „Dohoda“).

### **Článek I. Úvodní ustanovení**

1.1 . Dohoda je doplňkem již uzavřené klientské smlouvy.

1.2 Písemné stanovení konkrétní podoby osobní asistence je ochranou jak pro uživatele služby, tak i pro poskytovatele.

### **Článek II. Předmět dohody**

2.1 Předmětem dohody je stanovení konkrétní podoby poskytované služby osobní asistence. Dohoda reflektuje aktuální stav, schopnosti a možnosti uživatele a z toho plynoucí požadavky na konkrétní podobu služby.

2.2 Součástí dohody je individuální plán, tedy reálně dosažitelné cíle, kterých chce uživatel dosáhnout za pomoci služby osobní asistence.

2.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout klienta v případě naplněné kapacity organizace nebo nedostatečné odbornosti (např. odborná zdravotnická péče).



### Článek III. Konkrétní podoba osobní asistence

3.1 Konkrétní podoba osobní asistence je výsledkem dohody mezi uživatelem (či jeho zákonným zástupcem) a poskytovatelem.

- i) Aktuální stav uživatele
  
- m) Hlavní náplň služby osobní asistence
  
- Časový harmonogram a místo výkonu osobní asistence
  
- Individuální plán uživatele

3.2 Byly předány klíče:

	ANO X NE
Klíče od vchodových dveří do domu	
Klíče od bytu	

V Praze, dne:

.....

podpis uživatele  
nebo zákonného zástupce

.....

podpis poskytovatele

## Příloha č. 3 Vzor dotazníku spokojenosti



Maltéžská pomoc, o. p. s.



### Dotazník spokojenosti

Vyplněním dotazníku můžete přispět ke zkvalitnění našich služeb

Jako odpověď na každou otázku vyberte jedno číslo na stupnici (1 nejlepší, 5 nejhorší)

1) Dostalo se Vám péče, jakou jste očekávali?

	1
	2
	3
	4
	5

2) Pokud bylo Vaše hodnocení na poslední otázku horší než 2, uveďte důvod

3) Jak hodnotíte schopnost pracovníků, kteří k Vám docházejí?

	1
	2
	3
	4
	5

4) Jsou pracovníci, kteří Vám službu poskytují příjemní, vstřícní, vlídní, ohleduplní, nebo naopak? Jak hodnotíte jejich vystupování vůči Vám?

	1
	2
	3
	4
	5

5) Pomohla Vám osobní asistence?

	1
	2
	3
	4
	5



**Maltéžská pomoc, o. p. s.**

**6) Vyhovuje Vám současná četnost aktualizování individuálních plánů?**

	1
	2
	3
	4
	5

**7) Pokud ste uvedli v předchozí otázce odpověď horší než 2 – napiště, zda by četnost měla být větší či menší**

**8) Jste se službou, tak jak je poskytovaná spokojeni?**

	1
	2
	3
	4
	5

**9) Pokud ste uvedli v předchozí otázce odpověď horší než 2 – napiště, co můžeme zlepšit**

**Děkujeme za Váš čas**

Maltéžská pomoc, o.p.s.

Mgr. Hana Šimková

Vedoucí centra Praha a Mělník

Tel: 736 620 807

## **Příloha č.4: Etický kodex sociálních pracovníků České republiky**

### **1. Etické zásady**

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech



dítěte a dalších mezinárodních deklarácích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

## **2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka**

### **2. 1. Ve vztahu ke klientovi**

2. 1. 1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.



2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

## **2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli**

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

## **2. 3. Ve vztahu ke kolegům**

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

## **2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti**

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.



2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

## **2. 5. Ve vztahu ke společnosti**

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

## **Etické problémové okruhy**

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních

a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

### **A. Základní etické problémy jsou**

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému



jednání a nevedly k jejich zneužití,  
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

### **B. Další problémové okruhy,**

kteře se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

### **C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,**

kteřý klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

### **Postupy při řešení etických problémů**

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.



## **Příloha č. 5 BEZPEČNOST A OCHRANA ZDRAVÍ PŘI PRÁCI**

### **PRÁVA A POVINOSTI ZAMĚSTNANCE**

Zákoník práce § 106

#### **PRÁVA ZAMĚSTNANCE**

- má právo na zajištění BOZP
- má právo na informace o rizicích práce a informace o opatřeních na ochranu před působením rizik, informace o rizicích musí být srozumitelná
- je oprávněn odmítnout výkon práce, o níž má důvodně za to, že bezprostředně a závažným způsobem ohrožuje jeho život nebo zdraví, popřípadě život nebo zdraví jiných fyzických osob - takové odmítnutí není možné posuzovat jako nesplnění povinnosti zaměstnance
- má právo a povinnost podílet se na vytváření bezpečného a zdraví neohrožujícího pracovního prostředí a účast na řešení otázek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci

#### **POVINOSTI ZAMĚSTNANCE**

- je povinen dbát podle svých možností o svou vlastní bezpečnost
- je povinen dbát o bezpečnost a zdraví fyzických osob, kterých se bezprostředně dotýká jeho jednání
- účastnit se školení zajišťovaných zaměstnavatelem zaměřených na bezpečnost a ochranu zdraví při práci včetně ověření svých znalostí
- podrobit se vstupním lékařským prohlídkám
- dodržovat právní a ostatní předpisy a pokyny zaměstnavatele k zajištění BOZP, s nimiž byl řádně seznámen
- seznámit se se zásadami bezpečného chování na pracovišti
- dodržovat při práci stanovené pracovní postupy
- při práci s čistícími prostředky (obsahující nebezpečné chemické látky) vždy dodržet bezpečnostní pokyny uvedené v návodu od výrobce
- při manipulaci s horkými tekutinami dbát zvýšené opatrnosti (např. při vylévání horké vody z varných konvic apod.).



- nekouřit na pracovištích a v jiných prostorách, kde jsou účinkům kouření vystaveni také nekuřáci
- oznámit svému nadřízenému vedoucímu zaměstnanci nedostatky a závady na pracovišti
- bezodkladně oznámit svému nadřízenému vedoucímu zaměstnanci svůj pracovní úraz, pokud mu to jeho zdravotní stav dovolí
- oznámit pracovní úraz jiného zaměstnance, popřípadě úraz jiné fyzické osoby, jehož byl svědkem
- nepožívat alkoholické nápoje a nezneužívat jiné návykové látky
- **podrobit se na pokyn oprávněného vedoucího zaměstnance zjištění, zda není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek**

## **POVINNOSTI ZAMĚSTNAVATELE**

**Zákoník práce §§ 103, 104 a 105**

- zajistit zaměstnancům dostatečné a přiměřené informace a pokyny o BOZP dle pracovního zařazení, zejména formou seznámení s riziky

## **PRACOVNÍ ÚRAZY**

**Zákoník práce §§ 105 a 366**

Úraz v zaměstnání je nutné ihned ohlásit nejbližšímu nadřízenému. Za pracovní úraz se považuje jakékoliv poškození zdraví nebo smrt, které byly pracovníkovi způsobeny nezávisle na jeho vůli krátkodobým, náhlým a násilným působením vnějších vlivů při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s nimi, trvá-li pracovní neschopnost nejméně tři dny mimo den úrazu.

- **Povinnosti zaměstnance při vzniku pracovního úrazu**
  - poskytnutí první pomoci
  - oznámení pracovního úrazu nadřízenému
  - ponechání místa úrazu beze změn
  - podání pravdivé svědecké výpovědi

## **ODPOVĚDNOST ZAMĚSTNAVATELE ZA ŠKODU PŘI PRACOVNÍCH ÚRAZECH**

- Kdy se může zaměstnavatel zbavit odpovědnosti za úraz
  - **pokud pracovník porušil právní a ostatní předpisy anebo pokyny k zajištění bezpečnosti, ačkoliv s nimi byl seznámen**
  - **v důsledku opilosti nebo v důsledku použití návykových látek a tato skutečnost byla příčinou škody**



- pokud si zaměstnanec počínal v rozporu s obvyklým chováním, jednal lehkomyšlně a byl si vědom, že si může způsobit újmu na zdraví.

## Obsluha elektrických zařízení

### ■ Pracovníci:

- nesmí otvírat a provádět manipulace v elektrických rozvaděčích
- mohou zapínat a vypínat jednoduchá elektrická zařízení
- mohou přemísťovat a prodlužovat pohyblivé přívody spojovacími šňůrami opatřenými příslušnými spojovacími částmi (tzv. „prodlužovací kabely“)
- mohou udržovat elektrické spotřebiče podle návodu k obsluze
- před zapnutím elektrického spotřebiče musí provést tzv. pohledovou kontrolu tj. kontrola neporušenosti přívodního kabelu a vypínače

## Manipulace s břemeny

- je přepravování nebo nošení břemene jedním nebo více zaměstnanci včetně jeho zvedání, pokládání, strkání, tahání, posouvání nebo přemísťování
- riziko - možnost poškození páteře zaměstnance
- ruční manipulace s břemeny jako rizikový faktor musí být omezována
- pokud je ruční manipulace s břemeny nevyhnutelná, musí být pracoviště uspořádána tak, aby byla manipulace s břemeny co nejbezpečnější a neohrožovala zdraví zaměstnanců
- musí být učiněna vhodná organizační opatření a použity vhodné mechanizační prostředky k omezení rizika, zejména poškození páteře

---

## ŘIDIČI

---

- **Nařízení vlády č. 168/2002 Sb.**, kterým se stanoví způsob organizace práce a pracovních postupů, které je zaměstnavatel povinen zajistit při provozování dopravy dopravními prostředky. Používání reflexních vest, vhodná obuv, rizika při tankování. Bezpečnostní přestávky, limity doby řízení vozidla, záznamy o provozu vozidla. Závady ohrožující bezpečnost.

## Rizika:

## KANCELÁŘSKÉ PRÁCE

Poškození zdraví	Zaměstnanci v kancelářích ohroženi dlouhodobým působením nevhodných ergonomických podmínek na pracovišti.	● Na pracovišti zajistit pro zaměstnance dostatek pracovního místa, správnou výšku pracovního stolu, vhodnou pracovní židli, dostatek pracovní plochy aj.
------------------	---	---



Poškození zdraví	Zaměstnanci pracující u zobrazovacích jednotek ohroženi - poruchou zraku v důsledku jeho dlouhodobého namáhání za nepříznivých optických podmínek, - bolesti krčních a zádoových svalů	<ul style="list-style-type: none"><li>● Zobrazovací jednotku umístit tak, aby se okna místnosti, jako zdroj světla, nenacházely za monitorem, ani proti němu.</li><li>● Okna místnosti vybavit regulovatelnými žaluziemi nebo závěsy.</li><li>● Osvětlení monitoru upravit tak, aby obrazovka neodrážela žádné reflexy.</li><li>● Monitor umístit, dle jeho velikosti, ve vzdálenosti cca 60 cm od očí.</li><li>● Monitor umístit tak, aby se jeho střed nacházel ve zrakové ose.</li><li>● Pracoviště vybavit otáčivými, výškově nastavitelnými křesly se sklopnou zádoovou opěrou.</li><li>● Práci se zobrazovací jednotkou přerušovat bezpečnostními přestávkami v trvání 5 až 10 minut po každých 2 hodinách nepřetržitě práce.</li></ul>
Zasažení elektrickým proudem	Zaměstnanci pracující nebo nacházející se v budovách, ohroženi zraněním elektrickým proudem při dotyku s živými částmi elektrického zařízení v důsledku - neodborného zacházení s elektrickým zařízením, - špatného technického stavu elektrického zařízení, - provádění zakázané manipulace s elektrickým zařízením	<ul style="list-style-type: none"><li>● Zajistit, aby práci na elektrickém zařízení prováděli jen zaměstnanci s příslušnou elektrotechnickou kvalifikací.</li><li>● Soustavně kontrolovat technický stav elektrického zařízení, provádět pravidelné elektro revize, zjištěné závady odstranit.</li><li>● Neprovádět zakázanou manipulaci s elektrickým zařízením.</li><li>● Používat jen schválené a nepoškozené el. zařízení, povolení vyznačit tabulkou, včetně odpovědné osoby.</li><li>● Nepokládat el. kabely na místa, kde by mohlo dojít k jejich poškození, poškozené kabely ihned vyměnit.</li></ul>
Nesprávná obsluha, neodborná oprava zařízení	Zaměstnanci v kancelářích ohroženi poraněním při styku s mechanickými částmi zařízení v důsledku jeho nesprávné obsluhy nebo neodborně prováděné opravy.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Obsluhu a opravy zařízení provádět podle návodu výrobce.</li></ul>
Popíchnání, pořezání	Zaměstnanci používající ke své práci různé kancelářské pomůcky, ohroženi nejčastěji drobnými úrazy popíchnáním, pořezáním.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Při práci s kancelářskými pomůckami, např. se sešivačkou, s nožem, žiletkou, rýsovacími a psacími potřebami apod. dbát zvýšené opatrnosti.</li></ul>
Opaření	Zaměstnanci připravující horké nápoje, teplá jídla apod. ohroženi opařením tekutinou.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Při manipulaci s horkými tekutinami dbát zvýšené opatrnosti (např. při vylévání horké vody z varných konvic apod.).</li><li>● Zabránit přelítí nádob horkou tekutinou.</li></ul>

## POHYB A PRÁCE V BUDOVĚ A NA VENKOVNÍM PROSTRANSTVÍ



Zakopnutí, uklouznutí, pád	Zaměstnanci ohroženi - zakopnutím v důsledku nepořádku, - nerovností terénu, - vadným stavem povrchu podlahy, komunikace, např. poškozením podlahové krytiny, odtržením gumové hrany schodů aj. - nedostatečným osvětlením pracoviště, - uklouznutím na zmrzlém terénu, na mokré podlaze, - pádem při sestupování ze schodů, - oslněním, vlivem přímého slunečního světla nebo odrazem světelných paprsků od lesklých ploch.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Určit zaměstnance zodpovědné za úklid na pracovišti.</li><li>● Při práci používat předepsanou obuv.</li><li>● Odstranit jakékoliv komunikační překážky, o které lze zakopnout.</li><li>● Překážky v komunikacích, které nelze odstranit, označit pomocí bezpečnostních barev.</li><li>● Poklopy šachet, prohlubní apod. musí být ve stejné úrovni jako okolní podlaha či komunikace, zajištěná proti posunutí.</li><li>● Vyměnit nedostatečně únosné, poškozené prvky podlah (zkorodované rošty, nahnílá prkna, fošny, trámký).</li><li>● Zajistit dostatečné osvětlení pracoviště.</li><li>● V zimním období provádět včasné odstraňování námrazy a protiskluzový posyp.</li><li>● Udržovat podlahy suché a čisté, zejména v zimě (zanášení sněhu), rozlité kapaliny ihned odstraňovat.</li></ul>
Pád z výšky	Zaměstnanci nacházející se ve výšce, ohroženi pádem z výšky v důsledku scházejícího ohrazení nebo zábradlí okraje pracoviště nebo komunikace.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Zajistit volné okraje pracovišť, komunikací, otvorů apod. zábradlím nebo ohrazením.</li></ul>
Pád materiálu, břemene, předmětů	Zaměstnanci ohroženi pádem vnitřního vybavení budov.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Zajistit, aby vnitřní vybavení budov bylo stabilní a nebezpečí jeho pádu.</li><li>● Poškozené nožky nábytku, podpěrné sloupky, ihned opravit.</li><li>● Nesedat na okraje stolů a židlí.</li><li>● Nevystupovat na židle, zejména ne na židle s kolečky.</li></ul>