

Průvodce klientem služby Osobní asistence Znojmo

Vážení zájemci o službu, uživatelé služby, rodinný příslušníci a další, které zajímá služba Osobní asistence Znojmo a chcete se o dané službě dozvědět více informací?




Vstup uživatele do služby:

Získání prvotních informací o službě:

Získání informací

❖ **VEDOUcí SLUŽBY, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK**
Bc. Jaroslava Valová, DiS.

Jak se mohu dozvědět o službě?

- ✓  Telefonicky: mob.: 604 294 188
- ✓  Osobní jednání
- ✓ E- mailem: osasistence@znojmo.charita.cz
- ✓ www. stránky: <http://znojmo.charita.cz>
- ✓  letáky a další informační materiál

kontakt



telefonický

pondělí – pátek 7: 00 – 15:00



osobní

pondělí – pátek v kanceláři služby od 8:00 - 12.00

Forma:	_____
IČO:	_____
PROVOZNÍ DOBA	
PONDĚLÍ	_____
ÚTERY	_____
STŘEDA	_____
ČTVRTEK	_____
PÁTEK	_____
SOBOTA	_____
NEDĚLE	_____
Zodpovědný vedoucí: _____	

Informace o službě

❖ Kdo jsme

Jsme sociální služba – Osobní asistence

Řídíme se Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Služba Osobní asistence Znojmo – je **terénní služba**, to znamená, že pracovník služby přímo přijede k uživateli služby do jeho domácího prostředí, kde jsou poskytovány služby osobní asistence

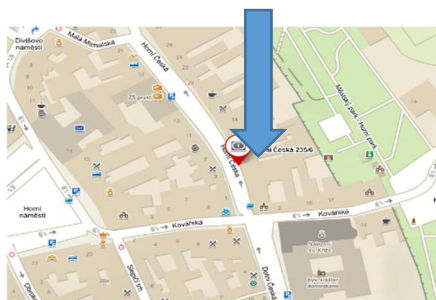
Služba není pobytová ani ambulantní.

❖ Kdo službu zajišťuje

Službu zajišťuje vedoucí služby, sociální pracovník a pracovníci v přímé péči – osobní asistentky.

❖ Kde nás najdete

Najdete nás na adrese Horní Česká 6, Znojmo



❖ Komu je služba určena

Služba je určena osobám se zdravotním znevýhodněním
osobám s chronickým onemocněním
seniorům

ale podmínkou je, že osoba má sníženu soběstačnost a situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, tedy osoba se ocitla v nepříznivé sociální situaci

věková kategorie od 0 – 99+

❖ Je služba placená:

- Ano služba je placená
- Výše úhrady se řídí prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb.
 - ✓ Aktuální úhrada za jednotlivé úkony služby je vždy na <http://znojmo.charita.cz>



❖ Kdy je služba poskytována

pracovní dny nepřetržitý provoz
víkend a svátky nepřetržitý provoz

❖ Provozní doba kanceláře

Pracovní dny 8:00 -12:00

Jak postupovat dále v jednání

Když se rozhodnu pro pečovatelskou službu

❖ Kdo se mnou bude komunikovat:

- Vedoucí služby, sociální pracovník, kterého můžete kontaktovat na uvedených kontaktech v úvodu

❖ Mohu si někoho přivést s sebou:

- Ano, třeba rodinu nebo někoho, s kým máte dobré vztahy a důvěřujete mu

❖ Může někdo přijít za mnou, když se nikam nedostanu:

- Pracovník služby může přijít za Vámi do domácnosti, kde Vám předá potřebné informace o službě
- Stačí se domluvit po telefonu na uvedeném telefonním čísle

❖ Kdo se mnou bude vše projednávat:

- Veškeré informace s Vámi bude projednávat sociální pracovník, který Vám také pomůže, pokud budete mít zájem se vstupem do služby.
- Do jednání se také může zapojit i rodina, kterou pokud budete chtít, můžete mít u sebe.

❖ Musí se projednat vše hned při jednom jednání – mohu si nechat čas na promyšlenou

- Jednání může probíhat i vícekrát. Nemusí se vše dořešit při jednom setkání.

❖ Musím něco vyplňovat:

- Ano, k vyřízení služby je potřeba vyplnit několik dokumentů
Tím prvním z nich je Záznam o jednání s žadatelem o službu, kde jsou uvedeny jednoduché otázky, ke zjištění Vaší potřebnosti ke službě.

❖ Jak postupovat dále:

- Veškeré potřebné informace o službě Vám předá sociální pracovník
- Pokud je vyplněn Záznam o jednání s žadatelem o službu, jsou zhodnoceny kapacitní možnosti služby.
- Pokud daná služba nemá kapacitní možnosti k zajištění požadavků – podá zájemci o službu informace s dalšími možnostmi řešení. Pokud zájemce bude chtít, je jeho požadavek zaevidován do evidence požadavků o službu.
- Pokud daná služba má kapacitní možnosti k zajištění požadavků zájemce o službu, jednání pokračuje.

❖ Jak bude jednání dále pokračovat:

- Pokud jsou splněny požadavky, o tom s jakými potřebami Vám můžeme pomoci, stanoví se cíle, které se během poskytování budou plnit. Dané cíle se v průběhu mohou měnit, mohou se ukončit a stanovit cíle nové. Stanovené cíle a jejich plnění se odvíjí od Vašich potřeb.

Jak postupovat dále v jednání – uzavírání smlouvy



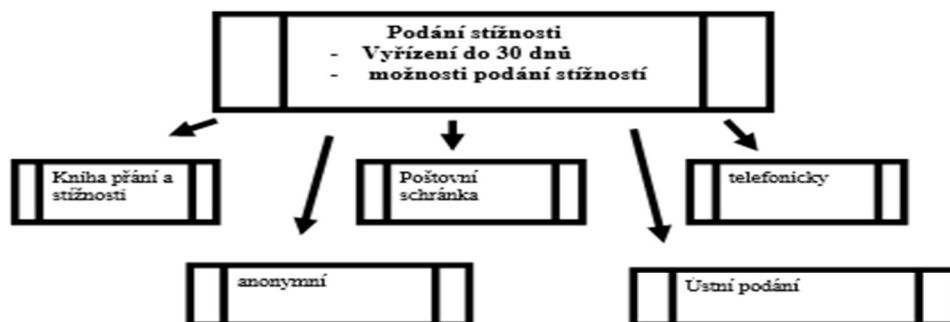
❖ Co je to smlouva:

- Je to písemná dohoda mezi Vámi a organizací.

❖ Co všechno ve smlouvě je:

- Ve smlouvě je zapsáno všechno na čem se společně domluvíme.
- Smlouva obsahuje Vaše jméno, příjmení, datum narození, bydliště a další nezbytné údaje potřebné pro zajištění služby
- Smlouvu s Vámi projedná sociální pracovník.
- Jedna kopie smlouvy zůstává Vám – jako uživateli služby.
- Smlouvu si samozřejmě v klidu můžete pročíst a doptat se na to, co budete potřebovat.
- Co musíte dodržovat Vy a co musíme dodržovat služba.
- Ve smlouvě, najdete nejen tyto informace:
 - cenu za poskytování služby,
 - jak platit za jednotlivé služby – hotově nebo převodem
 - výpovědní důvody, ukončení služby,
 - na jak dlouho se smlouva uzavírá
 - vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování služby
 - postup pro podání stížností:
 - pravidla jsou také vyvěšena na www stránkách

Schéma při podávání stížnosti



Souslednost při podání stížnosti



o **jednotlivé činnosti, které služba poskytuje:**

Dle §40 odstavce 1 zákona 108/2006 Sb. poskytuje služba tyto **základní činnosti:**

- ❖ pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - patří sem pomoc s oblékáním, včetně speciálních pomůcek, prostorová orientace, samostatný pohyb e vnitřním i vnějším prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc a podpora při podávání jídla...

- ❖ pomoc při osobní hygieně

- patří sem pomoc s ranní hygienou, česáním, mytím celého těla, koupáním, sprchováním, pomoc při použití WC, mytí vlasů,.....



- ❖ pomoc při zajištění stravy

- patří sem pomoc při přípravě a podání jídla



- ❖ pomoc při zajištění chodu domácnosti

- patří sem pomoc při běžném úklidu a údržby domácnosti
praní a žehlení
běžné nákupy a pochůzky..



- ❖ Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- Patří sem pomoc a podpora rodině v péči o dítě
- Pomoc při obnovení nebo upevňování kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností



- ❖ zprostředkovává kontakt se společenským prostředím



- doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

- ❖ pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních

záležitostí



- pomoc při komunikaci k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

o další informace uvedené přímo ve smlouvě

- Pokud budete chtít využít poradenství – základní sociální poradenství – tzn. poradit v oblasti sociálních dávek, příspěvku na péči a ostatní záležitosti, obraťte se na sociálního pracovníka služby tel. 604 294 188

❖ Co když si to rozmyslím, a smlouvu uzavřít nechci:

- I na toto rozhodnutí máte právo.
- Jednání o smlouvě, ještě není závazné, může samozřejmě dojít k odstoupení od uzavření smlouvy.
- Důvod odstoupení z jednání o smlouvě nemusíte sdělovat.

❖ Podepisuje se ještě něco, kromě smlouvy:

- Ano.
- Kromě smlouvy se ještě podepisují další formuláře potřebné k zavedení služby.

❖ A co dál:

- Po podpisu všech potřebných dokumentů
- Po domluvě stanovení cílů dle Vašich potřeb a nastavení průběhu služby dochází k poskytování služby

Jak postupovat dále - poskytování služby

❖ Co když budu potřebovat něco změnit

- Změna v průběhu poskytování služby je možná
- Pokud budete potřebovat změnu v poskytování služby – je třeba se na změně domluvit se sociálním pracovníkem – kontakty



Telefonicky: [mob.: 604 294 188](tel:604294188)



E- mailem: osasistence@znojmo.charita.cz

- Pokud má služba danou kapacitu na provedení změn v poskytování služby, dojednané změny mohou nastat po dojednání
- Pokud služba danou kapacitu na provedení změn v poskytování služby v danou chvíli nemá – je Vám poskytnuto poradenství, jak danou situaci řešit nebo můžete využít možnost požádat o zařazení do pořadníku

❖ Když budu chtít službu ukončit

- Pokud budete chtít službu ukončit, tak pravidla ukončení smlouvy jsou přímo dána ve smlouvě
- Smlouvu můžete ukončit i bez udání důvodů

❖ Bude stále se mnou někdo mluvit o mých potřebách

- Ano, stále máte možnost komunikovat s vedoucí služby, sociálním pracovníkem, ale i s paní asistentkou, která k Vám bude chodit.
- Pokud se Vaše potřeby změní, v návaznosti na to se bude měnit i celý průběh poskytování služby. Tedy stávající cíle se přehodnotí a stanoví se cíle aktuální.

Uživatel je zapojen do individuálního plánování svých cílů, které se pomítnou do plnění průběhu a nastavení služby.



Řeší se nějak nepředvídatelná situace, která vznikne

- Ano, nepředvídatelné situace se v rámci služby řeší, protože vzniknou neočekávaně a jsou spojeny s provozem služby.
- Jde o situace, která vznikají, jak v souvislosti s technickým provozem služby – nepojízdná auta,...
- Jde o situace, které vznikají s nepředvídatelnými a zároveň s nebezpečnými okamžiky, do kterých můžeme zahrnout úraz pracovníka služby, úraz klienta, náhlá změna zdravotního stavu - jak pracovníka, tak klienta
- Pro tyto vzniklé situace má služba vypracované postupy, podle kterých pracovník služby postupuje
- Pokud by při poskytování služby vznikla nenadálá situace, jsou k dispozici tato telefonní čísla



Telefonicky: mob.: 604 294 188

Vedoucí služby:



TÍŠŇOVÁ VOLÁNÍ 		
V České republice existuje několik telefonních čísel tísňového volání, na která je možno nahlásit mimořádnou událost. Na všechny tísňové linky lze volat 24 hodin denně, linky jsou pro volajícího bezplatné a dá se na ně volat i z mobilních telefonů bez kreditu. Bez SIM karty se dovoláte pouze na číslo 112.		
Telefonní linka	Zasahující složka	KDY které číslo VOLAT?
150	HASIČI 	POŽÁR, výbuch, živelní pohroma, únik nebezpečných látek, technické havárie, dopravní nehody, vyprošťování osob atd.
155	ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA 	NÁHLÉ OHROŽENÍ ŽIVOTA nebo zdraví osob
158	POLICIE ČR 	Krádež, násilí, nález mrtvé osoby, dopravní nehoda, nález podezřelého předmětu (nevybuchlá munice ...) atd.
156	MĚSTSKÁ POLICIE	Vandalismus, drobná kriminalita, špatné parkování ohrožující bezpečnost, rušení nočního klidu atd.
112	JEDNOTNÉ EVROPSKÉ ČÍSLO TÍŠŇOVÉHO VOLÁNÍ	Vždy při závažnějších mimořádných událostech a potřebujete-li pomoc více složek integrovaného záchranného systému (např. při dopravní nehodě). Tato linka je zvláštní i tím, že obsluhující operátoři hovoří i běžnými světovými jazyky. Prvozuje ji Hasičský záchranný sbor ČR.

Pokud voláte tato telefonní čísla, nezapomeňte sdělit:

- > kdo volá,
- > číslo telefonu, ze kterého voláš (pokud to víš),
- > co se stalo,
- > kde se to stalo,
- > kdy se to stalo,
- > kolik lidí je ohroženo (zraněno),
- > telefon nezavěšuj jako první, kdyby se tě chtěli záchranáři ještě na něco zeptat.