

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie a andragogiky

OSOBNÍ ASISTENCE – SLUŽBA CHARITY SVATÉ RODINY NOVÝ
HROZENKOV

PERSONAL ASSISTANCE - DUTIES SAINT'S FAMILY OF NOVÝ HROZENKOV
CHARITY

Bakalářská diplomová práce

Jana Březovjáková

Vedoucí bakalářské diplomové práce: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Olomouc 2012

Autorské prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

Ve Vsetíně dne 30. 3. 2012

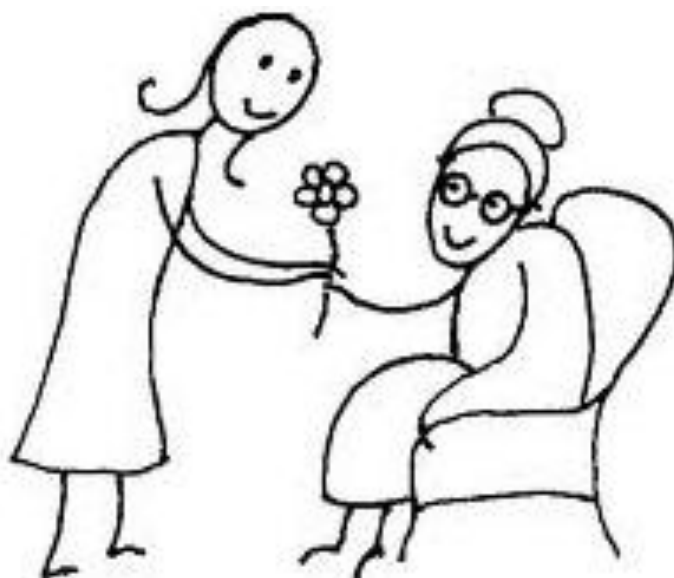
.....

vlastnoruční podpis

„Nikdo není zbytečný na tomto světě,

kdo ulehčuje břemeno jiným.“

(Charles Dickens)



(Motto služby Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov)

OBSAH

ÚVOD	6
1. VZNIK OSOBNÍ ASISTENCE	7
2. OSOBNÍ ASISTENCE	9
2.1. DEFINICE A POPIS OSOBNÍ ASISTENCE.....	9
2.2. ZAKOTVENÍ OSOBNÍ ASISTENCE V LEGISLATIVĚ	11
2.3. ROZDÍL MEZI PEČOVATELSKOU SLUŽBOU A OSOBNÍ ASISTENCÍ	11
3. SOUVISEJÍCÍ ZÁKLADNÍ POJMY	13
4. OSOBNÍ ASISTENCE – SLUŽBA CHARITY SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV ..	17
4.1. VZNIK SLUŽBY	17
4.2. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE	18
4.3. ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ OSOBNÍ ASISTENCE CHARITY NOVÝ HROZENKOV	19
5. PRÁCE OSOBNÍCH ASISTENTŮ, ASISTENTA SOCIÁLNÍ PRACOVNICE A VEDOUCÍHO OSOBNÍ ASISTENCE CHARITY SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV	26
5.1. POŽADAVKY NA OSOBNÍHO ASISTENTA	26
5.2. ZAŠKOLOVÁNÍ NOVÝCH PRACOVNÍKŮ	27
5.3. ZÁKLADNÍ POSKYTOVANÉ ČINNOSTI	27
5.4. PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ SLUŽBY.....	28
5.5. NÁROČNOST POVOLÁNÍ - SYNDROM VYHOŘENÍ	29
6. ZE ZÁJEMCE UŽIVATELEM	30
6.1. PŘIJETÍ NOVÉHO UŽIVATELE	30
6.2. DOKUMENTACE JEDNOTLIVÝCH UŽIVATELŮ	32
7. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY	34
8. VLIV STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA SLUŽBU OSOBNÍ ASISTENCE	36

9. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	38
9.1. METODOLOGIE ŠETŘENÍ	39
9.2. FORMULACE VÝZKUMNÝCH OTÁZEK.....	39
9.3. ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ.....	42
9.4. ZHODNOCENÍ ŠETŘENÍ.....	47
ZÁVĚR	48
POUŽITÁ LITERATURA	49
PŘÍLOHY	51

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1. - Uzavřené smlouvy služby Osobní asistence.....	23
Tabulka č. 2. - Roční statistika - přímá péče služby Osobní asistence Nový Hrozenkov.....	24
Tabulka č. 3. - Statistika přímá péče – služba Osobní asistenční služba Vsetín.....	24
Tabulka č. 4. - Rozdělení úvazků - osobní asistenti v přímé péči.....	25

ÚVOD

V této bakalářské práci se budu zabývat službou osobní asistence, a to jak obecně, tak přímo službou Osobní asistence poskytovanou Charitou Svaté rodiny Nový Hrozenkov. Cílem bakalářské diplomové práce je zmapovat službu Osobní asistence poskytovanou Charitou Svaté rodiny Nový Hrozenkov a zjistit, zda jsou uživatelé s poskytovanými službami spokojeni. Díky nedostatku financí jsou služby tohoto druhu v neustálém ohrožení. Tato bakalářská práce by měla poukázat na jejich potřebnost a nutnost udržení právě v oblasti obcí pohraničního regionu Valašska a jako zpětná vazba by práce mohla být později použita v rámci zviditelnění a propagace této služby v příslušném regionu.

V první části bakalářské práce se budu v krátkosti věnovat vzniku služby osobní asistence (jak ve světě, tak u nás) a vymezení některých pojmů souvisejících s touto problematikou. Dále se pak zaměřím přímo na službu Osobní asistence Charity Nový Hrozenkov (od jejího vzniku, až po současný stav), na její pracovníky, jak probíhá přijetí nového uživatele, na individuální plánování služby a vliv zavádění Standardů kvality sociálních služeb na tuto službu. Druhá část mé práce pak bude zaměřena na empirické šetření, jehož účelem je zjistit, zda jsou uživatelé s poskytovanými službami spokojeni.

Dle mého názoru je osobní asistence ve svém základu oproti ostatním sociálním službám jiná v tom, že si její průběh řídí uživatel zcela sám. Osobní asistent uživatelům této služby z důvodu jejich postižení nebo omezení mnohdy nahrazuje "hlavu, ruce i nohy" a tím jim umožňuje vykonávat činnosti, které by dělali sami, kdyby toto postižení či omezení neměli. A už jen ten fakt, že na to nejsou sami, že mají ve svém asistentovi oporu, jim napomáhá k dosažení jejich cílů. Osobní asistence je služba terénní a její výkon neprobíhá pouze v domácnosti uživatele, ale všude tam, kde uživatel asistentovu pomoc potřebuje, a to bez časového omezení.

Při popisu služby Osobní asistence Charity Nový Hrozenkov, počínaje kapitolou 4., budu vycházet z pravidel, metodik a vnitřních předpisů této služby, na jejichž vzniku nebo úpravách jsem se sama podílela.

1. VZNIK OSOBNÍ ASISTENCE

Abych mohla ve své práci popisovat službu Osobní asistence, je nutné vědět, jak a proč tato služba vznikla a kde jsou její počátky.

Koncem šedesátých let vzniklo ve Spojených státech amerických hnutí s názvem Independent Living kladoucí si za cíl dosažení plné rovnoprávnosti lidí s postižením a zdravých lidí. Na universitě v Berkley v Kalifornii jej založil společně se svými tělesně postiženými přáteli Ed Robert (on sám měl velmi těžké tělesné postižení, které mu neumožňovalo být bez dýchacího přístroje) a říkali si Rolling Quads – “valící se kvadrouti”.¹

Výsledkem bylo, že začátkem sedmdesátých let vzniklo první Centrum nezávislého života, které poskytovalo lidem se zdravotním postižením služby, jako je vzájemné poradenství lidí s postižením, informační servis a v neposlední řadě zprostředkování osobní asistence.²

Díky tomu tak nemuseli trávit svůj život v ústavech nebo nemocnicích, ale bylo jim umožněno žít život, který se nelišil od života jejich vrstevníků. Jedno z hesel, které hnutí razilo, zní: Nejlepším odborníkem na život s postižením je sám člověk, který má postižení. Při pomoci, při jakýchkoliv akcích, při organizování čehokoliv, co se týká života osob s postižením, je třeba se řídit jejich potřebami a přáními. Víze hnutí Independent Living se postupně rozšířila do celého světa. Dle ní má každý člověk právo na sebeurčení, a aby mohli všichni lidé své právo uplatnit, je třeba jim poskytovat dostatečnou podporu.³

Základní principy hnutí Independent Living, jsou tzv. čtyři “D”, která znamenají⁴:

1. Demedikalizace – člověk s postižením vyhledává lékařskou pomoc jen tehdy, má-li zdravotní potíže.
2. Delimitace – činnost osobní asistence se nezaměřuje pouze na taxativně určené úkony v předem daném čase.
3. Deprofesionalizace – uživatel řídí asistenty sám, asistenti nejsou profesionály.
4. Deinstitutionalizace – uživatel žije i nadále ve svém přirozeném prostředí.

¹ Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro poskytovatele*. Praha: POV, 2004, s.8.

² Hrdá J. *Osobní asistence - obecné informace o této sociální službě pro občany, kteří potřebují ke svému životu pomoc druhé osoby*. Praha: POV, 2002, s.4.

³ Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro poskytovatele*. Praha: POV, 2004, s.8.

⁴ Hrdá, J., *Osobní asistence, poradenství a zprostředkování*. Praha: APZP, 2006, s.19-20.

První projekt na poskytování služeb osobní asistence u nás podala Pražská organizace vozíčkářů. Její pracovníci, kteří se poučili ze švédských a holandských zkušeností, začali po upravení pravidel dle svých představ v roce 1991 poskytovat osobní asistenci deseti klientům Pražské organizace vozíčkářů. Prvním člověkem, který v tehdejším Československu začal využívat služeb osobního asistenta, byla zřejmě Jana Hrdá. Ta po smrti své matky, které se o ni a její děti do roku 1985 starala, začala pod záštitou Okresního ústavu sociálních služeb ve své domácnosti organizovat jak placenou, tak i dobrovolnou asistenci.⁵

Stala se tak zakladatelkou a propagátorkou osobní asistenční služby těžce zdravotně postižených u nás. Je také autorkou většiny příruček a textů týkajících se dané problematiky.

Pracovníci Pražské organizace vozíčkářů se i nadále snažili o uzákonění této služby a o její rozšíření do celé republiky tak, aby mohl osobní asistenci k vyrovnání své nepříznivé životní situace využívat každý člověk.⁶

Nyní je hlavním cílem této služby zachování integrity – neporušenosti a celistvosti člověka, a to navzdory jeho postižení, nemoci, stáří nebo jiných příčin.⁷

⁵ Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro poskytovatele*. Praha: POV, 2004, s.8.

⁶ Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro poskytovatele*. Praha: POV, 2004, s.9.

⁷ Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. Praha: POV, 2001, s.9.

2. OSOBNÍ ASISTENCE

Tato kapitola by měla objasnit, co vlastně služba osobní asistence je, co je jejím základem, náplní a cílem, a také se zaměřím na zákony a předpisy, dle nichž se služba řídí. V závěru kapitoly se pokusím pro upřesnění vysvětlit, v čem se odlišuje pečovatelská služba, která bývá s asistenční službou často zaměňována.

Provedené výzkumy dokazují, že zdravotně znevýhodnění lidé nestojí o projevy soucitu, nechtějí trávit život obsluhovaní v ústavech či nemocnicích. Chtějí, stejně jako jejich vrstevníci, žít v prostředí, na které jsou zvyklí, kde se narodili, aby obklopeni blízkými vedli normální život, mohli mít i zaměstnání a rozhodovali by si sami, co chtějí nebo nechtějí dělat ve svém volném čase.⁸

Právě pro ně může být služba Osobní asistence vhodnou alternativou.

Pro profesionální pomoc je typické, že přichází na řadu tehdy, kdy jiné způsoby řešení problémů u lidí selhávají nebo se stávají nedosažitelnými ať už z důvodů osobních nebo společenských.⁹

2.1. DEFINICE A POPIS OSOBNÍ ASISTENCE

Pro lepší porozumění definice a popisu služby osobní asistence jsem zvolila tři zdroje:

1. webové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky
2. Ing. Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro poskytovatele*
3. zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Ad 1.

Služba osobní asistence je poskytována v přirozeném sociálním prostředí seniorům a osobám se zdravotním postižením, vyžadujícím z důvodu své situace pomoc druhé osoby, a to na základě předem dohodnutého času a rozsahu. Jedná se o pomoc při zvládnutí úkonů zaměřených na péči o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc se zajištěním chodu domácnosti, zprostředkovávání kontaktu se svým okolím a pomoc při prosazování zájmů a práv. Služba je zpoplatněna.¹⁰

⁸ Matoušek, O. a kol, *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 90.

⁹ Úlehla, I., *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2007, s.9.

¹⁰ <http://www.mpsv.cz/cs/9> ze dne 15. 1. 2012.

Ad 2.

Jedná se o osobní pomoc se zvládáním běžných úkonů a dovedností, které by si, nebyť jistě znevýhodňující okolnosti nebo zdravotního postižení, dělal člověk sám. Služba je terénní a návštěvní, probíhá v přirozeném prostředí uživatele a není omezena časem, místem a rozsahem. Osobní asistence je náhradou za pobytové služby, jako je penzion nebo domov.¹¹

Ad 3.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v § 39 popisuje osobní asistenci jako terénní službu poskytovanou osobám majícím sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje. Jedná se zejména o pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, při zajištění stravy a chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.¹²

Ještě doplním, že osobní asistence poskytuje jak služby obligatorní (povinné) – dané zákonem, tak i služby fakultativní (nepovinné) – služby přesahující běžnou poskytovanou péči, což bývá většinou doprava služebním automobilem.¹³

Osobní asistence pomáhá řešit uživateli služby jeho sociální handicap (důsledkem zdravotního postižení je oddělení od společnosti), jedná se tedy o zabezpečení sociální. Další potřebné zdravotnické ošetřování mohou poskytovat pouze odborně školené osoby mající kompetenci k tomuto výkonu. Využívání osobní asistence nesmí uživatele omezovat v možnosti kombinovat tuto službu s jinými sociálními službami.¹⁴

¹¹ Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro poskytovatele*. Praha: POV, 2004, s.10.

¹² § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

¹³ Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro poskytovatele*. Praha: POV, 2004, s.10-11.

¹⁴ Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. Praha: POV, 2001, s.9.

2.2. ZAKOTVENÍ OSOBNÍ ASISTENCE V LEGISLATIVĚ

Osobní asistence se řídí § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou k tomuto zákonu č. 505/2006 Sb. § 5, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Z důvodu sběru a uchování dat uživatelů služby se osobní asistence řídí i zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, který stanovuje pravidla, zásady, práva a povinnosti při nakládání s těmito osobními daty, a také zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů.

2.3. ROZDÍL MEZI PEČOVATELSKOU SLUŽBOU A OSOBNÍ ASISTENCÍ

Ve své praxi se často setkávám s tím, že veřejnost pečovatelskou službu a osobní asistenci považuje za totožnou službu. Je pravda, že jsou si v mnohém podobné, ale existují zásadní rozdíly, které se v následujícím textu pokusím vymezit.

Pečovatelská služba je stejně jako osobní asistence služba terénní. Cílová skupina, na kterou je služba zaměřena, je také velmi podobná. Dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách je pečovatelská služba „poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.“¹⁵. Rozdíl však nastává v tom, že pečovatelská služba je poskytována ve vymezeném čase v zařízeních sociálních služeb nebo v domácnostech uživatelů.¹⁶

Jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, osobní asistence není omezena časem ani místem, může být poskytována například při realizaci volnočasových aktivit klienta, osobní asistent může klienta doprovázet při návštěvě kulturních akcí, při návštěvách příbuzných a podobně.

Pečovatelská služba je zaměřena na předem sjednané úkony, zajišťující uspokojení základních životních potřeb klienta, kterými jsou¹⁷:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,

¹⁵ § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁶ § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷ § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Oproti tomu osobní asistence poskytuje navíc také výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a napomáhá uživatelům služby při uplatňování jejich práv, oprávněných zájmů a vyřizování osobních záležitostí.¹⁸

V následující kapitole se podrobněji zaměřím na jednotlivé pojmy, související se službou osobní asistence.

¹⁸ § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

3. SOUVISEJÍCÍ ZÁKLADNÍ POJMY

Dříve, než začnu psát přímo o službě osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov, je důležité ujasnit si základní používané pojmy, o kterých se budu zmiňovat i v dalších kapitolách této bakalářské práce. Závěrečná podkapitola pak bude věnována Standardům kvality sociálních služeb.

OSOBNÍ ASISTENT

Osobní asistent je zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb, který má registrovanou službu osobní asistence podle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.¹⁹

Vykonává pro uživatele služby ty činnosti, které by klient vykonával sám, kdyby neměl žádné postižení či omezení, a pomáhá mu naplňovat tyto životní potřeby²⁰:

- biologické – jídlo, pití, spánek, hygiena, úprava prostředí, polohování apod.
- kulturní – zaměstnání, vzdělání, kultura, nakupování, procházky, apod.

Osobním asistentem se může stát také dobrovolník, musí však splňovat základní předpoklady uvedené v kapitole 5.1. Požadavky na osobního asistenta.

Poskytovat péči podobně jako osobní asistent může i tzv. asistent sociální péče, u něhož není vyžadována registrace. Může jím být osoba blízká nebo jiná fyzická osoba než osoba blízká osobě, o níž pečuje, pokud tuto činnost nevykonává jako podnikatelskou.²¹

VRSTEVNÍK

Osobní asistence si klade za cíl umožnit uživateli služeb žít dle možností stejným nebo podobným životem jako jeho vrstevníci. Vrstevník je člověk, který má s porovnávaným uživatelem služeb přibližně stejný věk, stejné pohlaví a podobné společenské postavení.²²

POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Při splnění podmínek stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, mohou být poskytovateli služby „územní samosprávné

¹⁹ <http://www.apoa.cz/index.php/o-osobni-asistenci> ze dne 10. 11. 2011.

²⁰ <http://www.osobniasistence.cz/?tema=1> ze dne 10. 11. 2011.

²¹ § 83 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

²² Hrdá, J., *Osobní asistence, poradenství a zprostředkování*. Praha: APZP, 2006, s.16.

celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu“.²³

Sociální služby je možno poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb – registrace.²⁴

O registraci rozhoduje příslušný krajský úřad, který po splnění zákonem určených podmínek vydá rozhodnutí o registraci.²⁵

UŽIVATEL

Uživatelem sociální služby se může stát kdokoliv, kdo s poskytovatelem sociální služby vstoupí do smluvního vztahu, kdy obsahem této smlouvy je zabezpečení těch činností, které zákon o sociálních službách popisuje. Pojem uživatel se používá pouze v případech, kdy poskytovatel trvale nebo dočasně zabezpečuje podporu a pomoc v předem dohodnutém rozsahu.²⁶

KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

Je to pracovník, který je v rámci poskytování služby odpovědný za její plánování. Je to někdo, komu uživatel důvěřuje a kdo prosazuje uživatelské zájmy. Vzájemný vztah klíčového pracovníka a uživatele by měl být v rámci profesionálního vztahu postaven na respektu a partnerství bez uplatňování moci.²⁷

Klíčový pracovník by si měl všimnout potřeb a cílů uživatele a je také zodpovědný za realizaci individuálního plánu.²⁸

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Předem sjednaný cílený dialog mezi tzv. klíčovým pracovníkem a uživatelem služby o tom, s jakým zaměřením bude péče a podpora konkrétnímu uživateli poskytována. Jedná se o pravidelné plánování a vyhodnocování průběhu poskytované služby s ohledem na předem určené cíle.²⁹

²³ § 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

²⁴ §78 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

²⁵ § 81 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

²⁶ <http://www.prvnikrok.cz/detail-clanek.php?clanek=897> ze dne 7. 11. 2011.

²⁷ Krutilová D., Čámský P., Sembdner J., *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2009, s. 149-150.

²⁸ Hrdá, J., *Osobní asistence, poradenství a zprostředkování*. Praha: APZP, 2006, s.41.

²⁹ Kolektiv autorů, *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vyd. Tábor: APSSCR, 2011.s.26.

OSOBNÍ CÍL

Je součástí individuálního plánování. Formuluje to, čeho by chtěl uživatel pomocí poskytované služby dosáhnout.³⁰

Dobře formulovaný osobní cíl by měl určovat charakter služby, měl by být pozitivní, realistický a pro uživatele služby dosažitelný a významný.³¹

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Matoušek ve svém Slovníku sociální práce definuje standardy kvality sociálních služeb jako „Soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociálních služeb.“³²

Dle § 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou vlastně základním měřítkem (kritériem), kterými za pomoci Inspekce standardů kvality sociálních služeb stát ověřuje u jednotlivých poskytovatelů splnění podmínek stanovených pro výkon činnosti výše uvedeným zákonem, dále pak prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb., zákonem 101/2000 Sb. (o ochraně osobních údajů) a dalšími.³³

Následující přehled slouží k ujasnění, které oblasti a činnosti sociální práce Standardy kvality sociálních služeb (dále jen SQ) upravují. Pořadí je následující³⁴:

SQ 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

SQ 2 - Ochrana práv osob

SQ 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu

SQ 4 - Smlouva o poskytování sociální služby

SQ 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby

SQ 6 - Dokumentace o poskytování služeb

SQ 7 - Stížnosti na kvalitu poskytovaných sociálních služeb

SQ 8 - Návaznost na vnější zdroje

SQ 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby

SQ 10 - Profesionální rozvoj pracovníků

SQ 11 - Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

³⁰ Krutilová D., Čámský P., Sembdner J., *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2009, s.148.

³¹ Matoušek, O., *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s.137.

³² Matoušek, O., *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s.225.

³³ Krutilová D., Čámský P., Sembdner J., *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2009, s. 30.

³⁴ Krutilová D., Čámský P., Sembdner J., *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2009, s.6-8.

SQ 12 - Informovanost o poskytované sociální službě

SQ 13 - Prostředí a podmínky

SQ 14 - Nouzové a havarijní situace

SQ 15 - Zvyšování kvality poskytované služby

Standardy kvality sociálních služeb by měly sloužit poskytovatelům nejen k tomu, aby uspěli při inspekcích, ale hlavním smyslem je plnit závažný občanský a společenský úkol, kterým péče o sociálně potřebné zajisté je, citlivě, zodpovědně a právně nezpochybnitelně.³⁵

Další kapitola již bude věnována službě Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov. Pokusím se zmapovat tuto službu od jejího vzniku až po současnost.

³⁵Krutilová D., Čámský P., Sembdner J., *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2009, s.17.

4. OSOBNÍ ASISTENCE – SLUŽBA CHARITY SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV

V této kapitole je mým cílem popsat vznik služby Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov. Podám také aktuální základní informace o této službě a pomocí sledovaných statistických údajů poskytnu informace o jejím vývoji v číslech. Závěrem pak v krátkosti porovnáím její činnost s činností Osobní asistenční služby Charity Vsetín.

4.1. VZNIK SLUŽBY

Charita Svaté rodiny Nový Hrozenkov je účelovým zařízením Římskokatolické církve. Založena byla v únoru 1992 a právní subjektivita jí byla udělena 13. 7. 1993 dekretem arcibiskupa olomouckého. Charita poskytuje své služby v sedmi obcích pohraničního regionu Valašska: Hovězí, Huslenky, Zděchov, Halenkov, Nový Hrozenkov, Karolinka a Velké Karlovice.³⁶

Počátek vzniku služby Osobní asistence Charity Nový Hrozenkov spadá do roku 2002. Tehdy se na charitu obrátila maminka, která potřebovala asistenci pro svého pětiletého syna. Chlapec s kombinovaným postižením byl upoután na kolečkové křeslo. Průběh služby zahrnoval doprovod do školky, pobyt ve školce a doprovod ze školky. Později chlapec začal navštěvovat praktickou školu v místě bydliště. Tak to trvalo asi 3 roky. Následně začali služeb využívat i další uživatelé různých věkových kategorií, jejichž požadavky na službu a její průběh se různě lišily.³⁷

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 14. března 2006 přinesl zásadní změnu v systému sociální péče, což se dost výrazně dotklo i této služby. Jelikož podle § 78 odst. 1 tohoto zákona lze sociální služby poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování těchto služeb, byla nutná registrace služby osobní asistence. Ta byla uskutečněna v roce 2007. V tomto roce bylo přerušeno poskytování služby již zmíněnému chlapci. Ten přestal spadat do cílové skupiny, neboť se již nejednalo o osobní asistenci, ale o pedagogickou asistenci, která se řídila

³⁶ http://www.nhrozenkov.charita.cz/?p=o_nas ze dne 17. 11. 2011.

³⁷ Osobní konzultace s ředitelkou Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov Ing. Danuší Martinkovou ze dne 23. 11. 2011.

zákonem č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, ve znění pozdějších předpisů.³⁸

V roce 2008 byla do funkce vedoucí služby osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov jmenována paní Judita Grycmanová, která jí vede až doposud. Postupně začali přibývat noví uživatelé a s tím se měnil i počet pracovníků této služby. Služba se posléze vyvinula do dnešní podoby.

4.2. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Informace v této podkapitole jsou čerpány z veřejnosti přístupných pravidel Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov – *Veřejný závazek*, platný ode dne 28. 1. 2011.

Poslání

Posláním služby je poskytnout individuální pomoc a podporu lidem, kteří pro své postižení či omezení potřebují k životu dopomoc druhé osoby. Tím jim služba umožní žít i nadále plnohodnotným a důstojným životem a vykonávat činnosti, které by sami dělali, kdyby toto postižení či omezení neměli.

Cílová skupina

Cílovou skupinou služby jsou dospělí lidé a děti od sedmi let s postižením zdravotním, tělesným, mentálním (lehkého a středního stupně), kombinovaným postižením (vyjma sluchového a zrakového postižení) a senioři.³⁹

Principy

Základním principem pro výkon služby je zachování lidské důstojnosti a lidských práv uživatele služby, individuální přístup k němu a jeho motivace k co největší samostatnosti na základě profesionálního přístupu. Průhlednost služby a křesťanský princip lásky k člověku je samozřejmostí, stejně jako poskytování služby uživatelům bez rozdílů vyznání víry.

³⁸ Osobní konzultace s ředitelkou Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov Ing. Danuší Martinkovou ze dne 23. 11. 2011.

³⁹ Důvodem, proč jsou lidé se smyslovými vadami vyloučeni z cílové skupiny, je to, že služba Osobní asistence nemá dostatečně kvalifikované pracovníky se specializací na tento druh postižení.

Cíle

Služba Osobní asistence si stanovuje za cíl:

- umožnit uživatelům služby žít i nadále tak, jak byli zvyklí;
- poskytnout službu všem zájemcům, kteří spadají do cílové skupiny, a umožnit jim tak, aby i nadále mohli zůstat ve svém přirozeném prostředí;
- nabídnout uživatelům příležitost k osobnímu rozvoji a dát jim možnost sebeuplatnění a pocit spokojenosti se sebou samým;
- pomáhat uživatelům zvýšit si svou soběstačnost nebo alespoň si udržet dosavadní stav;
- pomoci uživatelům pružně řešit jejich aktuální potřeby v souladu s posláním služby.

4.3. ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ OSOBNÍ ASISTENCE CHARITY NOVÝ HROZENKOV

SÍDLO SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Sídlem služby byl do dubna loňského roku Dům pokojného stáří v Novém Hrozenkově. Prostory, které pracovnice využívaly, se časem staly nevyhovujícími. Jedna malá, úzká, průchozí kancelář už nemohla pro osm pracovnic této služby stačit. Charita posléze pro své potřeby získala od města Karolinky pronájem celého prvního patra bývalého sklářského internátu na Nábřežní ulici č.p. 175. Sem se společně se službou Osobní asistence přestěhovaly i Charitní pečovatelská a Charitní ošetřovatelská služba. Podařilo se tak na jednu adresu sloučit všechny terénní služby Charity Nový Hrozenkov, což je pro zájemce i uživatele služeb jistě velkým přínosem. Kancelářské prostory nejsou v současné době bezbariérové. Osobní asistence využívá dvě kanceláře a místnost pro pracovníky v přímé péči, která je společná pro všechny služby, stejně jako kuchyňka, toalety, sprchy a skladová místnost. Dostupnost sídla Osobní asistence je pro zájemce o službu a její uživatele z kterékoliv části regionu dobrá, ať už využijí osobní nebo veřejnou dopravu.

ČAS POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Služba je poskytována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků. Pracovní doba pro kontakt je po – pá 7:00 – 15:30 hod. V tomto čase může kdokoli (uživatelé, zájemci o službu, rodinní příslušníci, veřejnost atd.) navštívit pracovníky v kanceláři, a to buď náhodně, nebo po předchozí domluvě.⁴⁰

KAPACITA ZAŘÍZENÍ

Kapacita zařízení je 6 osob.⁴¹

Po konzultaci se Zlínským krajem, u kterého je služba registrována, se při řešení navýšení kapacity došlo k závěru, že bude ponechána kapacita 6 uživatelů s tím, že každý uživatel má nárok na 24 hodin péče. Násobkem 6-ti uživatelů x 24 hodin vychází pro péči 144 hodin na den, což znamená, že Osobní asistence může v rámci poskytování svých služeb pokrýt v jeden den více než šest uživatelů, ale nesmí při tom překročit celkový čas 144 hodin poskytování služby u uživatelů v jeden den. Proto může mít služba Osobní asistence uzavřenou smlouvu i s více jak 6-ti uživateli najednou.⁴²

Osobní asistence nemá žádné neuspokojené zájemce, neboť se zatím vždy podařilo službu zajistit.⁴³

CENÍK SLUŽEB OSOBNÍ ASISTENCE

Základní sazba za 1 hodinu služby Osobní asistence je 100 Kč. Fakultativní služba – doprava služebním automobilem – účtuje se 7 Kč/km + čas asistenta.⁴⁴

Při neodhlášené službě, na kterou se osobní asistent dostavil, je uživatel povinen zaplatit za službu v celém sjednaném čase, jako by proběhla. Výjimku tvoří pouze vážné zdravotní důvody, např. hospitalizace, zhoršení zdravotního stavu atd. O tom, jak postupovat při odhlášení služby nebo požadované změně času služby, je uživatel seznámen při podpisu smlouvy, ve které je tato informace podrobně rozepsána.⁴⁵

⁴⁰ Pravidla Osobní asistence – *Místní a časová dostupnost služby*, platnost ode dne 1. 4. 2011.

⁴¹ http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=e63659e767bfe374&SUBSESSION_ID=1328900375410_1 dne 23. 1. 2012.

⁴² Osobní konzultace s vedoucí služby Osobní asistence Charity svaté rodiny Nový Hrozenkov, paní Juditou Grycmanovou ze dne 23. 1. 2012.

⁴³ Pravidla Osobní asistence – *Seznam neuspokojených zájemců o službu OA*.

⁴⁴ Pravidla Osobní asistence – *Ceník služby Osobní asistence*, platnost ode dne 1. 2. 2011.

⁴⁵ Pravidla Osobní asistence – *Smlouva o poskytnutí osobní asistence*, platnost ode dne 1. 1. 2011.

OBLAST POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Rozloha území, na kterém služba Osobní asistence poskytuje služby, je asi 280 km². Oblast působení je velice rozlehlá, uživatelé jsou od sebe často velmi vzdáleni. Někteří bydlí v bočních podhorských údolích, kde je nemožné pro dojezd k uživateli využívat veřejnou dopravu, která zde jezdí velmi sporadicky. V zimě se často k již tak nevýhodné geografické poloze přidává i nepřízeň počasí a s ní spojené nepříznivé podmínky na silnicích, což od osobních asistentek vyžaduje velkou dávku trpělivosti, odvahy a i řidičské zkušenosti. K zajištění dopravy k uživatelům využívají asistentky dvou služebních aut.⁴⁶

PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY POSKYTOVANÉ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Osobní asistence je služba terénní, tzn., že asistent provádí výkon služby v domácnosti nebo jiném přirozeném prostředí uživatele. Zjišťování podmínek prostředí zájemce z hlediska výkonu služby je poprvé prováděno v rámci sociálního šetření.⁴⁷

Asistenti nesmějí v domácnosti uživatele sami nic měnit a jsou povinni respektovat uživatelské stávající prostředí. Mohou uživateli pouze navrhnout určitá vylepšení (např. madla na WC, bezbariérový vstup atd.).⁴⁸

Při samotném výkonu služby asistenti využívají pouze ty prostory, které využívá i uživatel, a do ostatních místností v domě či bytě asistent vstupuje pouze, pokud jej k tomu uživatel vyzve sám. Asistent k výkonu služby využívá jen ty prostředky a pomůcky, které je zvyklý používat uživatel služby. Pokud uživatel používá i různé kompenzační pomůcky, asistent mu jejich použití vždy umožní. Asistent vždy respektuje zažité návyky a zvyklosti uživatele.⁴⁹

PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ MEZI PRACOVNÍKY OSOBNÍ ASISTENCE

Pracovníci služby Osobní asistence jsou povinni si mezi sebou předávat všechny informace potřebné pro kvalitní zajištění všech služeb. Jedná se hlavně o informace o uživateli, změnách v jim poskytovaných službách, o služebních automobilech atd.⁵⁰ Informace si mohou pracovníci předávat⁵¹:

⁴⁶ http://www.nhrozenkov.charita.cz/?p=o_nas ze dne 17. 11. 2011.

⁴⁷ Pravidla Osobní asistence – *Místní a časová dostupnost služby*, platnost ode dne 1. 4. 2011.

⁴⁸ Pravidla Osobní asistence – *Prostředí a podmínky poskytované služby*, platnost ode dne 1. 4. 2011.

⁴⁹ Pravidla Osobní asistence – *Prostředí a podmínky poskytované služby*, platnost ode dne 1. 4. 2011.

⁵⁰ Pravidla Osobní asistence – *Předávání informací mezi pracovníky OA*, platnost ode dne 1. 5. 2011.

- při osobním setkání v kanceláři služby Osobní asistence nebo mimo kancelář, v akutních případech telefonicky, nikdy však za přítomnosti dalších osob, které v asistenční službě nepracují;
- při pravidelných poradách, kde se řeší provozní věci, přerozdělují se služby atd., které se konají každý týden a účast všech asistentů na nich je povinná;
- přes sešit Denní záznamy, který je uložen u každého uživatele a slouží k zapisování průběhu každé služby;
- přes osobní složky uživatelů, kde jsou popsány průběhy služeb, a individuální plány jednotlivých uživatelů, které jsou uloženy v kanceláři asistenta sociální pracovnice.

Předávání informací je velice důležité a takto nastavený způsob se ve službě dobře osvědčil.

INFORMOVANOST VEŘEJNOSTI O SLUŽBĚ OSOBNÍ ASISTENCE

O službě Osobní asistence a jejích aktivitách se veřejnost může dozvídat například z těchto zdrojů⁵²:

- letáky (viz Příloha č. 1)
- články v tisku
- osobní doporučení
- spolupráce s obecními úřady
- spolupráce s farnostmi
- výroční zprávy
- měsíčník Charitní listy
- internetové stránky Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov
- vývěsní skříňky v jednotlivých obcích atd.

Všechny informace jsou pravidelně aktualizovány a měněny.

POČET PRACOVNÍKŮ

K datu 31. 1. 2012 bylo v pracovním poměru celkem 6 osobních asistentek s různou délkou pracovního úvazku, asistentka sociální pracovnice a vedoucí služby Osobní

⁵¹ Pravidla Osobní asistence – *Předávání informací mezi pracovníky OA*, platnost ode dne 1. 5. 2011.

⁵² Pravidla Osobní asistence – *Informovanost o službě*, platnost ode dne 20. 1. 2011.

asistence, kteří mají část svého úvazku i jako osobní asistent v přímé péči (viz Tabulka č. 1).⁵³

Tabulka č. 1 – Rozdělení úvazků - osobní asistenti v přímé péči

	PŘÍMÁ PÉČE	TÝDNĚ HODIN	DENNĚ HODIN
Vedoucí OA	0,4	16	3,2
Asistent soc. prac.	0,35	14	2,8
Osobní asistent	1	40	8
Osobní asistent	0,75	30	6
Osobní asistent	0,75	30	6
Osobní asistent	0,75	30	6
Osobní asistent	0,5	20	4
Osobní asistent	0,1	4	0,8

STATISTICKÉ ÚDAJE SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE CHARITY SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV

Následující informace jsou čerpány ze záznamů služby Osobní asistence, a to jak současných, tak i z let minulých.

Celkový počet uživatelů, kteří využívali služby Osobní asistence od roku 2002 až doposud, je 31. Od roku 2002 až do roku 2010 lze sledovat, že se počet uživatelů v průběhu daného roku vždy měnil, trvale však můžeme registrovat vzrůstající tendenci. Pouze rok 2011 skončil s nižším počtem uživatelů, než tomu bylo na počátku roku (viz. Tabulka č. 2.).

Daná skutečnost se samozřejmě odrazila i ve statistickém sledování, kdy se vzrůstajícím počtem klientů zvyšuje i počet návštěv a počet hodin strávených asistenty v přímé péči u uživatelů (viz. Tabulka č. 3.).

V počtu ujetých kilometrů se asi nejvíce odráží geografická poloha daného území a velké vzdálenostní rozdíly mezi jednotlivými uživateli. Služba Osobní asistence se snaží co nejvíce navázat jednotlivé služby tak, aby vzdálenosti mezi uživateli byly co nejmenší. Avšak ne vždy se to, vzhledem k časovým požadavkům jednotlivých uživatelů, daří.

⁵³ Osobní konzultace s vedoucí služby Osobní asistence Charity svaté rodiny Nový Hrozenkov, paní Juditou Grycmanovou ze dne 31. 1. 2012.

Tabulka č. 2 – Uzavřené smlouvy služby Osobní asistence

UZAVŘENÉ SMLOUVY SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE					
ROK	POČÁTEČNÍ STAV	NOVÉ SMLOUVY	POČET UŽIVATELŮ V PRŮBĚHU ROKU	ZANIKLÉ SMLOUVY	KONEČNÝ STAV
2002	0	1	1	0	1
2003	1	0	1	0	1
2004	1	0	1	0	1
2005	1	2	3	0	3
2006	3	2	5	0	5
2007	5	1	6	1	5
2008	5	3	8	3	5
2009	5	10	15	4	11
2010	11	6	17	2	15
2011	15	6	21	8	13

Tabulka č. 3 – Roční statistika - přímá péče služby Osobní asistence Nový Hrozenkov

PŘÍMÁ PÉČE			
ROK	POČET NÁVŠTĚV	POČET HODIN	POČET UJETÝCH KM
2005	176	797	nesledováno
2006	550	1745	nesledováno
2007	693	1831	nesledováno
2008	752	1935	nesledováno
2009	1164	2429	nesledováno
2010	1752	3303	22 966
2011	2877	4815	29 064

Na tabulkách se statistickými údaji lze tedy dobře vidět, jak se počty uživatelů, návštěv i času strávených asistenty v přímé péči v jednotlivých letech měnily.

Pro porovnání nabízím údaje služby Osobní asistenční služby Charity Vsetín, která poskytuje služby v rámci města Vsetína a přilehlých obcí (viz. Tabulka č. 4.).

Tabulka č. 4. – Statistika přímá péče – služba Osobní asistenční služba Vsetín

OSOBNÍ ASISTENCE VSETÍN - PŘÍMÁ PÉČE				
ROK	POČET UŽIVATELŮ	POČET HODIN	POČET NÁVŠTĚV	POČET UJETÝCH KM
2008	37	3 580	2 882	0
2009	31	3 670	2 825	0
2010	29	4 184	2 741	3 162
2011	27	6 262	3 015	5 797

Například v roce 2010, při dvojnásobném počtu uživatelů, strávily asistentky Osobní asistenční služby Vsetín v přímé péči jen o 841 hodin více. Co se týče počtu ujetých km v roce 2010 (vsetínská asistence počítala ujeté km až od dubna, do té doby neměly asistentky k dispozici služební auto), tak rozdíl činí více než 15 000 ujetých km. V roce 2011 se tento rozdíl ještě zvýšil. Asistentky této služby mohou k přepravě v rámci města více využívat veřejnou dopravu nebo jízdu na kole, což jim umožňuje menší vzdálenostní rozdíly mezi jednotlivými uživateli služby.⁵⁴

Následující kapitola nastíní pohled na to, jaký by měl být osobní asistent, jak probíhá zaškolování nových asistentů, co je hlavní náplň práce asistentů dle zákona o sociálních službách a jaká je náplň práce jednotlivých asistentů v rámci poskytování služeb Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov.

⁵⁴ Informaci písemně poskytla vedoucí Osobní asistence Charity Vsetín, paní Jana Bartoňová dne 10. 1. 2012.

5. PRÁCE OSOBNÍCH ASISTENTŮ, ASISTENTA SOCIÁLNÍ PRACOVNICE A VEDOUCÍHO OSOBNÍ ASISTENCE CHARITY SVATÉ RODINY NOVÝ HROZENKOV

Práce osobních asistentů není lehká, a to jak po fyzické, tak i psychické stránce. Fyzická náročnost přímé péče o některé uživatele, kdy se může jednat např. o přemísťování uživatele, polohování atd., bývá doprovázena i psychickou zátěží, kdy musí osobní asistenti sledovat utrpení některých uživatelů a s tím spojené stavy trápení a bezmoci. Proto i požadavky na schopnosti, jak tělesné tak i duševní, nejsou, jak se následně uvádí, přehnané.

5.1. POŽADAVKY NA OSOBNÍHO ASISTENTA

Tělesné a zdravotní předpoklady⁵⁵:

- požadavky na tělesný stav (kondici) a tělesnou stavbu (habitus) do velké míry závisejí na typu postižení klienta a jeho hmotnosti;
- zdravotní stav by měl být na takové úrovni, aby asistenta výkon jeho funkce neohrožoval

Osobnostní předpoklady⁵⁶:

- osobní asistent by měl být: ochotný, laskavý, vlídný, trpělivý, zodpovědný, spolehlivý, vynalézavý, měl by mít smysl pro humor a schopnost empatie, schopnost učit se;
- osobní asistent by neměl být: agresivní, podezřívavý, nervózní, otupělý, neměl by mít sklony k manipulaci a závislosti na omamných látkách a jiné úchyly.

Komunikační dovednosti⁵⁷:

- tyto dovednosti samy o sobě klientovi pomoc neposkytnou, jsou však základním prostředkem k navázání vztahu s klientem a jeho okolím.

Kvalifikační předpoklady:

- osobní asistent musí dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů splňovat podmínku pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách, kterou je dle § 116 tohoto zákona způsobilost

⁵⁵ Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. Praha: POV, 2001, s.10.

⁵⁶ Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro poskytovatele*. Praha: POV, 2004, s.42-43.

⁵⁷ Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s.53.

k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost stanovená výše uvedeným zákonem.

Ještě doplním, že Úlehla považuje za znak profesionality postoj zdůrazňující, že pracovník pomáhá, protože se mu chce, sám si to zvolil a baví jej to. Takový se pak může rozvíjet ve svých dovednostech pomáhat, což je přínosem jak pro něj samotného, tak i pro klienta.⁵⁸

5.2. ZAŠKOLOVÁNÍ NOVÝCH PRACOVNÍKŮ

Tříměsíčním procesem zaškolování musí projít každý nový pracovník služby Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov. Vedoucí Osobní asistence vždy předem určí, kdo a v jakých oblastech nového pracovníka zaškolí, a také novému pracovníkovi předá formulář *Zaškolování nových pracovníků*, ve kterém jsou ve sledu naléhavosti splnění ode dne přijetí sepsány jednotlivé zaškolovací procesy. Pokud jimi pracovník úspěšně projde, příslušný školitel to ve formuláři stvrdí svým podpisem a datem proškolení. Součástí zaškolování je také tzv. "kolečko po jednotlivých službách", jehož smyslem je seznámení nového pracovníka s činností ostatních služeb charity.⁵⁹

5.3. ZÁKLADNÍ POSKYTOVANÉ ČINNOSTI

Základní činnosti, které služba Osobní asistence poskytuje, jsou uvedené v § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

⁵⁸ Úlehla, I., *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2007, s.11.

⁵⁹ Pravidla Osobní asistence – *Zaškolování nových pracovníků*, platnost ode dne 22. 2. 2010.

§ 5 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů výčet činností ještě doplňuje (viz Příloha č. 2).

5.4. PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ SLUŽBY

OSOBNÍ ASISTENTI

Asistenti vykonávají svou činnost v souladu s vnitřními pravidly Osobní asistence, se kterými jsou seznámeni vždy při nástupu do funkce osobního asistenta. Dále postupují dle popisu práce vypracovaného pro každého jednotlivého uživatele. Takový popis obsahuje kromě popisu průběhu služby i vytyčené rizikové situace a vymezení situací, kdy by mohlo dojít k ohrožení práv uživatele, a také návod, jak těmto situacím předcházet. Popis je uložen jak u uživatele v domácnosti, tak i v jeho osobní dokumentaci uložené v kanceláři asistenta sociální pracovnice.⁶⁰

Všichni asistenti jsou pro výkon své funkce odborně školení a své znalosti si průběžně doplňují školeními, semináři a stážemi.⁶¹

Při své práci se řídí také Kodexem Charity Česká republika a Etickým kodexem pracovníků Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov (viz Příloha č. 6). Etické kodexy se většinou věnují respektování jedinečné hodnoty a lidské důstojnosti, podpoře klienta a podpoře profesní integrity a sociální spravedlnosti.⁶²

Náplň práce osobních asistentů zahrnuje kromě již zmíněných činností směřujících k uživateli služby, které jsou uvedeny v bodu 5.3., také činnosti vyplývající ze vztahu k zaměstnavateli (viz Příloha č. 3).

ASISTENT SOCIÁLNÍ PRACOVNICE

Pro výkon funkce asistenta sociální pracovnice je nutná bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům, zdravotní a odborná způsobilost dle § 110 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Asistent sociální pracovnice služby Osobní asistence je částí svého pracovního úvazku také osobním asistentem, a proto je povinen vykonávat činnosti uvedené v bodech 5.3. a 5.4., a také splňovat předpoklady dle bodu 5.1.. Také z pozice asistenta sociální pracovnice vykonává řadu činností (viz Příloha č. 4).

⁶⁰ Pravidla Osobní asistence – *Zaškolování nových pracovníků*, platnost ode dne 22. 2. 2010.

⁶¹ Pravidla Osobní asistence – *Vzdělávání pracovníků*, platnost ode dne 1. 1. 2011.

⁶² Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha, Portál, 2003, s. 42.

VEDOUCÍ OSOBNÍ ASISTENCE

Vedoucí služby Osobní asistence je částí úvazku také osobní asistent v přímé péči, a proto také vykonává činnosti uvedené v bodech 5.3. a 5.4., a měl by splňovat předpoklady uvedené v bodu 5.1. Z pozice vedoucího pro něj vyplývají povinnosti (viz Příloha č. 5).

5.5. NÁROČNOST POVOLÁNÍ - SYNDROM VYHOŘENÍ

Náročnost práce osobního asistenta mě přinutila se alespoň v krátkosti zmínit i o této problematice. Ve službě Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov pracují samé ženy, které většinou doma čeká rodina a s tím i tzv. druhá směna, a tak se jim ne vždy daří dosáhnout adekvátního odpočinku. Pravidelné supervize, pravidelné porady, rozhovory vedoucího Osobní asistence s pracovníky, střídání asistentů ve službách atd. – tím vším se nastavení služby snaží předejít vzniku potíží, které může toto náročné povolání způsobit.

U pracovníků v pomáhajících profesích totiž může v důsledku nezvládnutí pracovního stresu nastat tzv. syndrom vyhoření, který je u těchto profesí považován za nevyhnutelný.⁶³

Jeho projevy lze rozpoznat dle typických příznaků, jakými jsou deprese, lhostejnost, cynismus, ztráta sebevědomí atd. Vedou k němu podle Kopřivy tři cesty⁶⁴:

1. Ztráta ideálů – z počátečního nadšení se do cesty staví problémy, potíže mohou narůstat, zatížení vyčerpává a vede k vyhoření.
2. Workaholismus – nutková vnitřní potřeba co nejvíce pracovat – může vést k naprostému vyčerpání.
3. “Teror příležitostí” – i při snaze o splnění všech úkolů nelze dostát všem závazkům. Neschopnost slevit od předsevzetí může být také jednou z cest vedoucích k vyhoření.

Úkolem vedoucího Osobní asistence je případné problémy včas rozpoznat a reagovat na ně.

Následující kapitola vysvětlí, co vše obnáší přijetí nového uživatele služby Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov.

⁶³ Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 55.

⁶⁴ Kopřiva, K., *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997, s.101-102.

6. ZE ZÁJEMCE UŽIVATELEM

Cílem této kapitoly je poskytnout základní informace o postupech, které souvisejí s přijetím nového uživatele služby Osobní asistence v Charitě Svaté rodiny Nový Hrozenkov.

6.1. PŘIJETÍ NOVÉHO UŽIVATELE

Jak uvádí Úlehla ve své knize *Umění pomáhat*, pomoc asistenta uživateli je možno chápat jako výsledek vzájemné interakce mezi klientem a poskytovatelem služby, která musí splňovat následující kroky⁶⁵:

1. Klientova objednávka – jeho přání.
2. Nabídka pomoci od poskytovatele služby.
3. Tyto dva kroky se následně opakují ve sledu, který se nazývá dojednávání neboli nabízení pomoci – domluva společné práce, společného cíle a cesty, jak toho dosáhnout.

Jednání se zájemcem o službu Osobní asistence se také skládá z několika kroků, které je nutno uskutečnit, aby mohlo proběhnout řádné přijetí nového uživatele⁶⁶:

1. První kontakt

Zájemce osloví poskytovatele služby ať už osobně nebo telefonicky a domluví se první schůzka. Zájemci mohou být předány základní informace o požadované službě.

2. Sociální šetření

Nutnou součástí tohoto kroku je dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, i zájemcův souhlas s používáním osobních údajů, které budou pro potřeby služby poskytnuty. Tento souhlas stvrdí svým podpisem ve formuláři *Souhlas s používáním osobních údajů*. Sociální šetření probíhá v domácnosti zájemce. Zjišťují se potřebné informace a hlavně to, zda zájemce spadá do cílové skupiny služby Osobní asistence. Pokud ano, následuje:

3. Jednání se zájemcem o službu

Poskytnutí podrobných informací o službě, včetně základního sociálního poradenství, stanovování prvních cílů atd. Současně probíhá:

⁶⁵ Úlehla, I., *Umění pomáhat* Praha: SLON, 2007, s.21.

⁶⁶ Pravidla Osobní asistence – *Jednání se zájemcem o službu*, platnost ode dne 1. 2. 2011.

4. Jednání o smlouvě

Dojednávají se individuálních podrobností sjednávané služby potřebné pro sepsání smlouvy. Poté následuje:

5. Podepsání smlouvy

Podepsáním smlouvy se ze zájemce o službu stane uživatel služby.

Služba Osobní asistence má písemně zpracovaná pravidla, která dle požadavků Standardů kvality sociálních služeb jasně definují pracovní postupy a určují povinnosti jednotlivých pracovníků. Jedná se o pravidla *Jednání se zájemcem o službu a Metodika ke smlouvě o poskytnutí Osobní asistence*.

Osobní asistence může z důvodů vymezených § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů odmítnout se zájemcem uzavřít smlouvu pokud:

- neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá;
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá.

Dále může Osobní asistence odmítnout zájemce o poskytování služby, kterému byla v době kratší než šest měsíců vypovězena tato služba z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.⁶⁷

Pokud není možné zájemce přijmout z důvodu naplněné kapacity, s jeho svolením je zapsán do *Pořadníku zájemců o službu Osobní asistence*. V případě uvolnění kapacity je kontaktován vedoucím služby. O výběru zájemců z pořadníku rozhoduje vedoucí služby v souladu s pravidlem *Výběr zájemce z pořadníku zájemců o službu*, kde jsou rozepsána jednotlivá kritéria a postupy.⁶⁸

Podpisem smlouvy se poskytovatel uživateli zavazuje splnit všechny dohodnuté činnosti dané smlouvou, jako je rozsah poskytování služeb, místo a čas a doba platnosti smlouvy, dodržování mlčenlivosti, ochrana osobních údajů atd. Každá smlouva dále obsahuje informace o způsobech a případných důvodech vypovězení smlouvy, informace jak provádět a hlásit případné změny. Dále informuje uživatele o předpokládané výši měsíční úhrady za službu a o povinnostech plynoucích z uzavření této smlouvy pro obě strany.⁶⁹

Součástí každé smlouvy jsou tři přílohy⁷⁰:

1. *Ceník služeb Osobní asistence*

⁶⁷ Pravidla Osobní asistence – *Odmítnutí zájemce o službu*, platnost ode dne 30. 8. 2010.

⁶⁸ Pravidla Osobní asistence – *Odmítnutí zájemce o službu*, platnost ode dne 30. 8. 2010.

⁶⁹ Pravidla Osobní asistence – *Smlouva o poskytnutí osobní asistence*, platnost ode dne 1. 1. 2011.

⁷⁰ Pravidla Osobní asistence – *Smlouva o poskytnutí osobní asistence*, platnost ode dne 1. 1. 2011.

2. *Stížnosti uživatelů služeb* – poskytuje uživateli návod, kde a jakým způsobem si může, pokud je se službami nespokojen, stěžovat.
3. *Výpis z vnitřních pravidel Osobní asistence* – ve čtrnácti bodech uživatele v krátkosti seznamuje např. s poskytovanými obligatorními a fakultativními činnostmi, jak je nakládáno s jeho osobními údaji, uvádí, co by měl uživatel v rámci služby dodržovat, poukazuje na rovnocenný partnerský vztah mezi uživatelem služby a asistentem, informuje o roli klíčového pracovníka, atd.

Pokud nastane situace, kdy o službu žádá zájemce, který nemůže samostatně jednat, postupují pracovníci služby dle pravidla *Jednání o službě s osobou, která nemůže samostatně jednat*. Důvodem může být omezení/zbavení způsobilosti k právním úkonům nebo dočasná/trvalá zdravotní či psychická indispozice. Osoby, které nemohou samostatně jednat z důvodu nezletilosti, zastupují při jednáních jejich zákonní zástupci.⁷¹

Asistenční služby vyhledávají většinou zájemci, které omezuje jejich postižení, nemoc nebo problémy související se stářím, což také může ovlivňovat jejich způsob komunikace. Mohou např. hůře slyšet, mluvit nebo vnímat. Aby vzájemná interakce mezi zájemcem o službu a pracovníkem Osobní asistence probíhala co nejlépe, má služba zpracována pravidla upravující tuto problematiku. Jedná se zejména o *Základy práce se seniory, Práce s lidmi s mentálním postižením a Augmentativní a alternativní komunikace*.

6.2. DOKUMENTACE JEDNOTLIVÝCH UŽIVATELŮ

S přijetím nového uživatele samozřejmě souvisí i vedení jeho dokumentace, proto bych tomuto tématu chtěla v krátkosti věnovat tuto podkapitulu.

Dokumentace jednotlivých uživatelů služby Osobní asistence obsahuje⁷²:

- titulní přehledový list;
- záznamové listy poskytované asistenční služby za jednotlivé měsíce;
- popis průběhu služby u uživatele včetně vymezení možných rizikových situací a situací, kdy může dojít k ohrožení práv klienta;
- evidenci nouzových a havarijních situací;

⁷¹ Pravidla Osobní asistence – *Jednání o službě s osobou, která nemůže samostatně jednat*, platnost ode dne 1. 1. 2011.

⁷² Pravidla Osobní asistence – *Zpracování, vedení a evidence dokumentace uživatelů služeb*, platnost ode dne 1. 3. 2011.

- individuální plán uživatele služeb;
- zápis o zapůjčení/vrácení klíčů od bytu uživatele (pokud jsou používány);
- souhlas s používáním osobních údajů uživatele;
- souhlas s pořízením a zveřejněním fotografií uživatelů (pokud byly poskytnuty);
- záznam z jednání se zájemcem o službu;
- záznam o projednání smlouvy;
- smlouvy o poskytnutí osobní asistence včetně všech příloh;
- listiny o ustanovení opatrovníka;
- ostatní dokumenty (např. kopie vysvědčení,...).

Veškerá dokumentace uživatelů je uzamčena v kanceláři asistenta sociální pracovníce. Možnosti přenášení dokumentace, nahlížení do dokumentace, poskytování informací třetím osobám atd. upravuje pravidlo *Zpracování, vedení a evidence dokumentace uživatelů služeb*.⁷³

Následující kapitola je věnována individuálnímu plánování služby uživatele, které je nedílnou součástí poskytování jakékoli sociální služby.

⁷³ Pravidla Osobní asistence – *Zpracování, vedení a evidence dokumentace uživatelů služeb*, platnost ode dne 1. 3. 2011.

7. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY

Individuální plánování služby uživatele a individuální přístup k uživateli je základní metodou práce služby Osobní asistence. Během roku 2011 doznalo individuální plánování služby velkých změn v rámci zvyšování kvality poskytovaných služeb v souladu s požadavky Standardů kvality sociálních služeb. Pracovní postupy a veškeré formuláře byly přepracovány a celé individuální plánování služby tak dostalo novou formu. V kapitole vycházím, není-li uvedeno jinak, ze svých profesních zkušeností pracovníka Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov.

ODSTRANĚNÍ STARÝCH CHYB A NOVÁ KONCEPCE

Od počátku roku 2011 se v Osobní asistenci vytvářela nová pravidla a postupy pro individuální plánování služby. Pracovalo se také na vytvoření nových formulářů, které by byly přehlednější a přístupnější pro uživatele.

Dosavadní způsob vedení individuálního plánování služby se stal nevyhovujícím. Plánování probíhalo v měsíčním intervalu a zápisy byly zaznamenávány na čistý papír bez předtisku, což budilo dojem neuspořádanosti. Hlavní strana formuláře *Individuální plánování* obsahovala některé zbytečné údaje a naopak potřebné informace o uživateli, jako jsou jeho potřeby, přání, zvyky apod., zde chyběly nebo byly popsány jen v krátkosti. Na počátku dubna proběhlo v hrozenkovské charitě pro pracovníky služby Osobní asistence a ostatní zájemce víkendové školení na téma Standardy kvality sociálních služeb. Pod vedením Ing. Jany Hrdé se pracovníci seznamovali se standardy a jejich nároky na službu. Při diskusi na téma individuálního plánování bylo zjištěno, že se ve formulování cílů velice často objevují místo cílů nástroje, např. mít někoho na..., chodit na..., což bylo špatně. V té době vstupovala v platnost již zmíněná nová pravidla, a tak klíčoví pracovníci ve spolupráci s uživateli přeformulovali znění cílů do odpovídající podoby již do nových formulářů.

Nové pravidlo, platné od 1. 4. 2011, již pečlivě krok po kroku mapuje průběh individuálního plánování služby od přijetí nového uživatele až po ukončení smlouvy. Jsou v něm přesně rozvrženy jednotlivé pracovní povinnosti včetně rozdělení do termínů, kdy mají být splněny. Poslední aktualizace pravidla *Postup při individuálním plánování* proběhla na podzim 2011 a v platnost tak vstoupila od 1. 1. 2012.⁷⁴

Základní údaje o uživateli, jako je jméno, bydliště, datum narození, počáteční cíl a stanovený klíčový pracovník, jsou zaznamenávány ve formuláři *Údaje pro individuální*

⁷⁴Pravidla Osobní asistence – *Postup při individuálním plánování*, platnost ode dne 1. 1. 2012.

plánování, na jehož zadní stranu byl umístěn *Seznam cílů uživatele*. Nově byl i nastaven dvouměsíční interval individuálního plánování služby. Pro jednotlivé zápisy byl uzpůsoben formulář *Stanovování a vyhodnocování cíle uživatele*. Jeden formulář slouží pro jedno dvouměsíční období a pro jeden stanovený cíl. Listy se číslovají, a krom údajů o uživateli se zde zaznamenává číslo cíle a jednotlivé kroky vedoucí k jeho dosažení. Dále zde klíčový pracovník společně s uživatelem dle předtisku popisují a vyhodnocují, jak se cíl dařilo naplňovat, a určují možné nové cíle pro další plánovací období.⁷⁵

Nově byl také vytvořen formulář *Zhodnocení individuálního plánování OA za rok 20...*, ve kterém, hned na počátku kalendářního roku, hodnotí klíčový pracovník společně s uživatelem průběh individuálního plánování služby v předešlém roce. Zaměřují se na to, zda se stanovených cílů podařilo dosáhnout, jaké k tomu byly použity prostředky, zamýšlejí se nad možnými novými cíli atd. Zápis učiní dle předtisku na přední stranu formuláře. Zadní strana pak slouží k celkovému zhodnocení individuálního plánování služby asistentem sociální pracovnice.⁷⁶

Úplnou novinkou byl formulář *Individuální plánování*, který je zaměřen přímo na uživatele. Klíčový pracovník v něm zaznamenává vše, o čem je uživatel ochoten mluvit a sdělit mu v rámci svých zájmů, co má rád, co mu pomáhá být a cítit se v pohodě, co mu naopak škodí, jeho očekávání od služby a z čeho pramení jeho případné obavy. Celý předtisk byl odlehčen obrázky, aby byla forma pro uživatele služby co nejpříjemnější a nepůsobila příliš úředně. Byly vytvořeny čtyři varianty formuláře:

- bez obrázku;
- s kopretinou;
- kresba vztahujících se rukou;
- pro děti hravá forma obrázků a bublin.

Vždy však záleží na uživateli, kterou variantu si zvolí.⁷⁷

V následujícím období pak byla vlastní zkušeností pracovníků služby Osobní asistence prověřena fungující provázanost mezi teorií (pravidly) a praxí. Asistentům – klíčovými pracovníky se s novým pojetím velmi dobře pracuje.

V další kapitole se budu věnovat Standardům kvality sociálních služeb a jejich vlivu na pravidla, pracovní postupy a práci popisované služby.

⁷⁵ Pravidla Osobní asistence – *Postup při individuálním plánování*, platnost ode dne 1. 1. 2012.

⁷⁶ Pravidla Osobní asistence – *Postup při individuálním plánování*, platnost ode dne 1. 1. 2012.

⁷⁷ Pravidla Osobní asistence – *Postup při individuálním plánování*, platnost ode dne 1. 1. 2012.

8. VLIV STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA SLUŽBU OSOBNÍ ASISTENCE

Když nám paní Ing. Hrdá, na již zmíněném školení, vysvětlovala potřebnost a význam standardů, použila při tom srovnání s pečením bábovky (to asi proto, že v sále byly pouze samé ženy). *Recept* – standardy, *ingredience* jsou kompenzační pomůcky, *šikovné ruce kuchaře* jsou pracovníci jednotlivých sociálních služeb, *trouba* je prostředí, ve kterém je služba poskytována, a výsledek je ta *upečená, voňavá bábovka* – kvalitně poskytované sociální služby.⁷⁸

STANDARDY KVALITY PŘEVEDENÉ DO PRAXE

Jak služba Osobní asistence postupně zvládá plnit požadavky jednotlivých standardů, je možno posuzovat od kapitoly 4.2. Veřejný závazek, až po předcházející kapitole. Díky Standardům kvality sociálních služeb se ve službě změnilo mnohé. Jak už jsem několikrát uvedla, postupně byly buď vypracovávány nové, nebo přepracovány staré metodiky a pravidla. Výsledkem je ucelený systém pravidel, z nichž každé upravuje činnost služby v jednotlivých oblastech dle kritérií Standardů kvality sociálních služeb.

Inspekce kvality sociálních služeb, která proběhla ve službě Osobní asistence ve dnech 26. – 28. 4. 2011, ohodnotila její činnost počtem 125 dosažených bodů (tj. 86,81%) z celkových 144.⁷⁹

Inspekce například kladně ohodnotila vypracované pravidlo *Nouzové a havarijní situace* (SQ 14), které popisuje výčet všech možných rizikových situací i s návodem k jejich řešení. S tím souvisí i formulář *Havarijní, krizové a rizikové situace uživatele OA*, který je vypracován individuálně pro každého uživatele a je uložen jak u uživatele v domácnosti, tak i ve složce s jeho dokumentací.⁸⁰

Dobře zpracované bylo dle inspektorů i pravidlo *Vzdělávání pracovníků* (SQ 10), ve kterém je popsán systém vzdělávání pracovníků a s ním související formuláře *Analýza vzdělávacích potřeb a Plán profesního rozvoje*, ve kterých se zaznamenávají jak požadavky ze strany osobních asistentů na následné vzdělávání (školení, kurzy), tak i požadavky vedoucího služby na pracovníky.⁸¹

⁷⁸Nepublikovaná přednáška Ing. Jany Hrdé pro pracovníky služby Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov, konaná dne 1. 4. 2011.

⁷⁹ Inspekční správa o výsledku inspekce, typ A, č. 10/2011/A/SOC/Hal, ze dne 28. 4. 2011.

⁸⁰ Pravidla Osobní asistence – *Nouzové a havarijní situace*, platnost ode dne 1. 10. 2010.

⁸¹ Pravidla Osobní asistence – *Vzdělávání pracovníků*, platnost ode dne 1. 1. 2011.

Pravidla *Uplatňování vlastní vůle uživatelů sociální služby při řešení své nepříznivé situace*, *Ochrana uživatelů služeb před předsudky a negativním hodnocením*, *Ochrana práv uživatelů služeb*, *Restriktivní opatření*, *Pravidlo pro řešení stížností* (SQ 10) také splnila nároky stanovené kritérii standardů kvality.⁸²

A tak by se ve výčtu mohlo pokračovat i dále v dlouhém seznamu.

Závěrem lze jistě říci, že se čas a práce vložené do vytváření pravidel a metodik pracovníky služby Osobní asistence vyplatil. Všichni pracovníci služby jsou s novými pravidly a jimi stanovenými postupy spokojeni a dobře se dle nich pracuje. Vše bylo vytvářeno za účelem poskytovat kvalitní služby, a zda se to zdařilo, na to odpoví další kapitola bakalářské práce. Šetřením mezi uživateli se pokusím zjistit, zda jsou uživatelé služby Osobní asistence s poskytovanými službami spokojeni.

⁸² Inspekční zpráva o výsledku inspekce, typ A, č. 10/2011/A/SOC/Hal, ze dne 28. 4. 2011.

9. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

V předchozí části bakalářské práce jsem popisovala a hodnotila službu Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov z pohledu pracovníka této služby. V této části již bude dán prostor pro názory uživatelů této služby. Jak již v úvodu zaznělo, cílem bakalářské práce je nejen zmapovat činnost této služby, ale také zjistit, zda jsou uživatelé s poskytovanými službami spokojeni. Teprve jejich odpovědi mohou podat důkaz o tom, zda služba Osobní asistence správně funguje.

V rámci poskytování služeb Osobní asistence bylo zatím pouze 2x provedeno hodnocení spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami, a to za roky 2010 a 2011. Výsledky byly následující:

- rok 2010 – Z dotazníkového šetření vyplývá, že uživatelé jsou se službami Osobní asistence spokojeni. Služba u uživatelů plní svůj účel, s jednotlivými asistenty jsou uživatelé spokojeni. O individuálním plánování, průběhu služby a stížnostech mají potřebné znalosti a informace. Většina uživatelů nepostrádá jiné návazné služby.⁸³
- rok 2011 - Zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami služby Osobní asistence Charity Nový Hrozenkov ukázalo, že jsou uživatelé se službami spokojeni. Služba splňuje jejich nároky, požadavky i očekávání. Jsou spokojeni i s osobními asistenty, s jejich prací a dochvilností. Žádný z uživatelů zatím neměl potřebu si stěžovat a v rámci dotazování nevyvstal žádný větší problém. Služba u jednotlivých uživatelů plní svůj účel.⁸⁴

Tato šetření proběhla formou osobního rozhovoru pověřeného pracovníka s uživatelem. Pracovník vedl rozhovor tak, aby získal odpovědi na otázky, které byly zaměřeny na kvalitu poskytovaných služeb, osobní asistenty, individuální plánování, stížnosti, návazné služby atd. Osobní asistence v současnosti nemá vypracovaný žádný dotazník. Pracovník v rozhovoru s uživatelem směřuje k získání odpovědí na 29 předem stanovených podpůrných otázek (viz Příloha č. 7). Způsob vedení rozhovoru je ponechán na pracovníkovi.⁸⁵

⁸³ Služba Osobní asistence – Zjišťování spokojenosti – vyhodnocení, ze dne 12. 1. 2011.

⁸⁴ Služba Osobní asistence – Zjišťování spokojenosti – vyhodnocení, ze dne 1. 2. 2012.

⁸⁵ Pravidla Osobní asistence – *Zjišťování spokojenosti*, platnost ode dne 1. 1. 2011.

9.1. METODOLOGIE ŠETŘENÍ

Následujícím šetřením, které je zaměřeno na zjištění, zda jsou uživatelé s poskytovanými službami spokojeni, bude naplněn i druhý cíl bakalářské práce.

Pro účely této práce jsem se rozhodla využít kvantitativní šetření, za použití techniky dotazníku. V dotazníku jsem se zaměřila na uzavřené otázky s předem nabídnutou škálou možných odpovědí, kdy si respondenti vyberou tu, která je pro ně nejvhodnější. Pouze u některých jsem použila otevřené otázky pro doplnění odpovědi, aby měl respondent větší prostor vyjádřit se. Výběr otázek směřuji k zjištění cíle spokojenosti se službou.

Vzhledem k tomu, že je cílem mého šetření zjistit, zda jsou se službami spokojeni uživatelé této služby, je volba vzorku populace předem daná. Oslovila jsem proto všechny uživatele služby Osobní asistence, zda budou ochotni odpovídat na mé otázky. Bohužel se v počátku roku z různých důvodů počet uživatelů ještě snížil (služba Osobní asistence eviduje nejnižší počet uživatelů za poslední tři roky). Z celkového počtu 11 uživatelů (ke dni 29. 2. 2012), souhlasilo s dotazováním 10 uživatelů (jeden uživatel je dlouhodobě hospitalizován v nemocnici).

Všichni uživatelé služby mluví i píšou česky. Srozumitelnost dotazníku jsem ověřila u dvou uživatelů služby Osobní asistence. V obou případech byly otázky dobře pochopeny a uživatelé všemu porozuměli.

9.2. FORMULACE VÝZKUMNÝCH OTÁZEK

První otázka mého šetření - *Jste se službami, tak jak je poskytuje služba Osobní asistence, spokojený/á?* – by měla uživatele (respondenta) evokovat k tomu, aby se zamyslel, zda opravdu je či není s poskytovanými službami spokojen. Tato odpověď by následně neměla být ve větším rozporu s odpověďmi na následující otázky.

(velmi spokojený/á – spokojený/á – tak akorát – nespokojený – velmi nespokojený)

Druhá otázka – *Splňuje kvalita poskytovaných služeb Vaše předešlé očekávání?* – by měla poukázat na to, že mnozí uživatelé vyhledají službu Osobní asistence s jistým vnitřním očekáváním. Odpovědi na tuto otázku by měly ukázat, zda bylo toto očekávání splněno (což také může zvyšovat uživatelův pocit spokojenosti se službou či nikoli).

(ano, splňuje – splňuje jen částečně – ne, nesplňuje)

Třetí otázka – *Splňuje odbornost a profesionalita osobních asistentů Vaše očekávání?* – se stejně jako další dvě otázky se tato otázka vztahuje k páté kapitole praktické části, kde jsem popisovala požadavky kladené na osobní asistenty. Touto otázkou bych chtěla zjistit, jak jejich odborné a profesní kvality vnímají sami uživatelé. *(ano, splňuje – splňuje jen částečně – ne, nesplňuje)*

U čtvrté otázky – *Jak jste spokojený/á s pracovním nasazením svého osobního asistenta?* – se uživatelé zamyslí nad tím, zda osobní asistent v rámci služby opravdu aktivně vykonává všechny předepsané a domluvené činnosti, zda se některé z činností nevyhýbá, zda pružně reaguje na potřeby uživatele atd. *(velmi spokojený/á – spokojený/á – tak akorát – nespokojený/á – velmi nespokojený/á)*

Pátá otázka – *Chcete, aby k Vám některý asistent přestal docházet?* – se také ještě vztahuje k práci osobních asistentů. Uživatel by si měl být vědom možnosti změnit asistenta, pokud s ním není spokojený. *(ano, mám takové přání – ne, nechci)*

Šestá otázka – *Víte, že si můžete stěžovat, když nebudete spokojený/á s poskytovanými službami?* – má uživateli připomenout, že si může kdykoli stěžovat, pokud je s poskytovanými službami nespokojen. Uživatelé jsou před a při podpisu smlouvy vždy informováni, jakým způsobem mohou stížnost podat. *(ano, vím – ne, na to jsem zapomněl/a)*

Sedmá otázka – *Daří se Vám za pomoci služby Osobní asistence naplňovat Vaše stanovené cíle v rámci individuálního plánování služby?* – spokojenost uživatele se službou jistě ovlivňuje i případné dosažení/nedosažení stanovených cílů, což úzce souvisí s individuálním plánováním služby uživatele tak, jak bylo popsáno v kapitole sedm praktické části této bakalářské práce. *(ano, daří – daří, ale jen částečně - ne, nedaří – Pokud zvolíte odpovědi b), c) uveďte prosím důvod.....)*

Osmá otázka – *Jak se Vám, společně s klíčovým pracovníkem, pracuje s novou formou individuálního plánování?* – v kapitole sedm praktické části jsem psala o zavedení nové formy Individuálního plánování. Zde bych chtěla dát prostor uživatelům, aby se vyjádřili, zda jim tato forma vyhovuje nebo ne. Na tuto otázku budou zodpovídat pouze uživatelé, kteří služby využívají déle než rok a tuto změnu

jsou schopni na základě osobní zkušenosti objektivně posoudit. (Jedná se o 9 uživatelů). Doplňující otázka dá pak uživateli prostor, aby se vyjádřil.

(velmi dobře – vyhovuje mi – nevyhovuje mi – forma pro mne není důležitá)

Pokud Vám nevyhovuje, uveďte důvod:.....

Devátá otázka – *Neodpovídáte kladně pouze proto, že nechcete vyjádřit svůj názor ze strachu, že pokud budete kritický/á, tak přijdete o službu?* – touto cestou bych chtěla zjistit, jak to vnímají uživatelé a ukázat jim, že se nemusí bát mluvit otevřeně.

(ne, nemám strach – ano, bojím se toho)

Předposlední, desátá otázka – *Máte pocit, že by pracovníci služby Osobní asistence měli něco dělat jinak nebo lépe?* – dá uživateli prostor vyjádřit se k možnosti, že i když se službou spokojeným je, mohou existovat situace, kdy může mít pocit, že není vše zcela v pořádku a že to jde dělat i jinak.

(ne – ano – Pokud ano, popište co:.....)

Poslední jedenáctá otázka – *Co pro Vás služba Osobní asistence znamená?* – je možná trochu sentimentální otevřená otázka, ale když zjišťuji spokojenost uživatele se sledovanou službou, myslím, že ji mohu použít jako příjemnou tečku za šetřením.

Průběh šetření

Uživatele jsem navštívila osobně v jejich domácnosti ve dnech 5. – 8. 3. 2012. Ve dvou případech uživatelé vyplnili dotazník sami. Ostatním uživatelům jsem po předchozí domluvě otázky předčítala a jejich odpovědi jsem zapisovala sama.

9.3. ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ

Otázka č. 1.

První otázkou jsem zjišťovala, zda jsou uživatelé s poskytovanými službami služby Osobní asistence spokojeni. Z možných odpovědí si 5 uživatelů zvolilo odpověď *velmi spokojený/á* a 5 uživatelů si zvolilo odpověď *spokojený*. Všech 10 uživatelů odpovědělo kladně a jsou tedy s poskytovanými službami spokojeni.

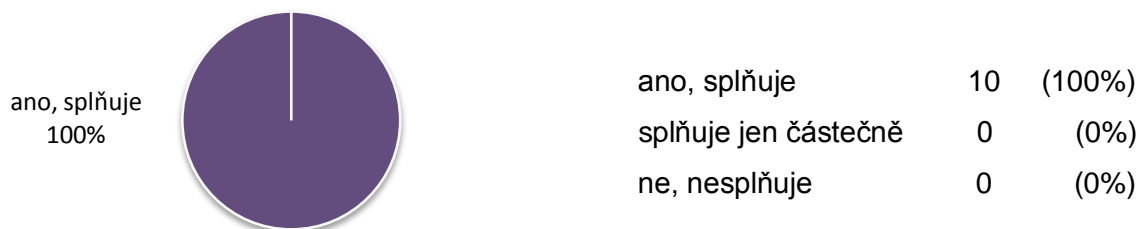
Graf č. 1 – zjišťování spokojenosti s poskytovanými službami



Otázka č. 2.

Ve druhé otázce jsem se uživatelů dotazovala, zda kvalita poskytovaných služeb splnila jejich předešlé očekávání. Všech 10 uživatelů shodně odpovědělo – *ano, splňuje*. Lze tedy konstatovat, že předešlá očekávání uživatelů byla naplněna.

Graf č. 2 – splňuje kvalita poskytovaných služeb předešlá očekávání?

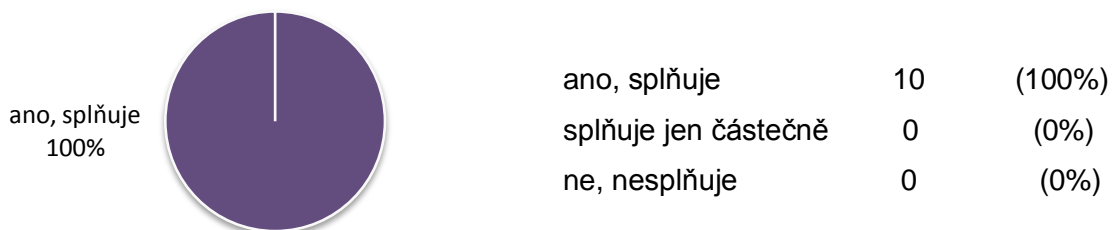


Otázka č. 3.

Tato otázka byla zaměřena na splněná či nesplněná očekávání uživatelů, co se týče profesionality a odbornosti osobních asistentů. I zde se všichni uživatelé shodli a vybrali z nabízených odpovědí – *ano, splňuje*. Jedna z uživatelů odpověď

s úsměvem doplnila slovy: „Všechny cery ste moc šikovné“. I tyto odpovědi hodnotí službu Osobní asistence velmi pozitivně.

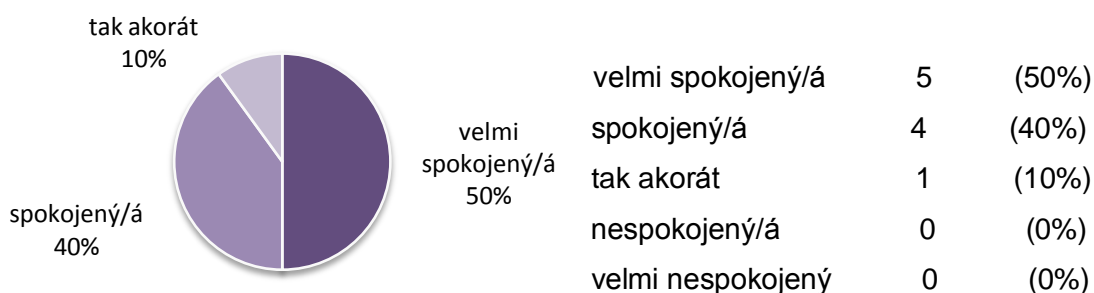
Graf č. 3. – splňuje odbornost a profesionalita osobních asistentů předešlá očekávání?



Otázka č. 4.

V této otázce jsem se zaměřila na to, jak jsou uživatelé spokojeni s pracovním nasazením osobních asistentů, což samozřejmě zahrnuje jejich pohotovost, ochotu, pracovitost atd. Zde už se názory uživatelů mírně lišily. 5 uživatelů je s pracovním nasazením asistenta *velmi spokojeno*, 4 uživatelé si vybrali odpověď *spokojený/á* a 1 uživatel zvolil z nabízených odpovědí hodnocení *tak akorát*. Žádná odpověď však nespada do záporných hodnot a z dotazování tedy vyplývá, že jsou uživatelé s pracovním nasazením osobních asistentů spokojeni.

Graf č. 4. – spokojenost s pracovním nasazením osobního asistenta

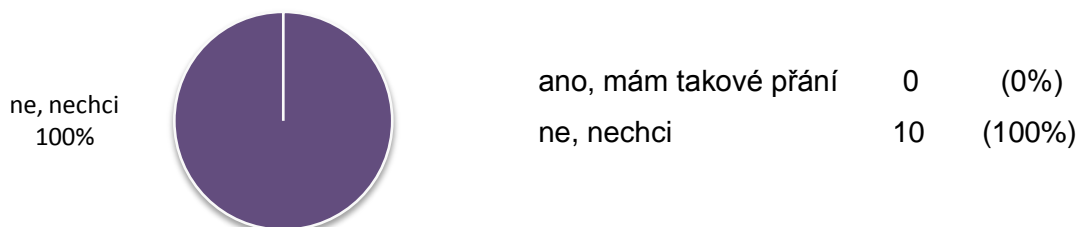


Otázka č. 5.

Touto otázkou jsem dala uživatelům prostor se rozhodnout, zda si přejí, aby k nim některý z asistentů, ať už z jakéhokoli důvodu, přestal docházet. Všech 10 uživatelů

zvolilo z nabízených možností odpověď *ne, nechci*. Tím dali uživatelé najevo svou spokojenost se všemi osobními asistenty, kteří k nim v rámci poskytovaných služeb docházejí.

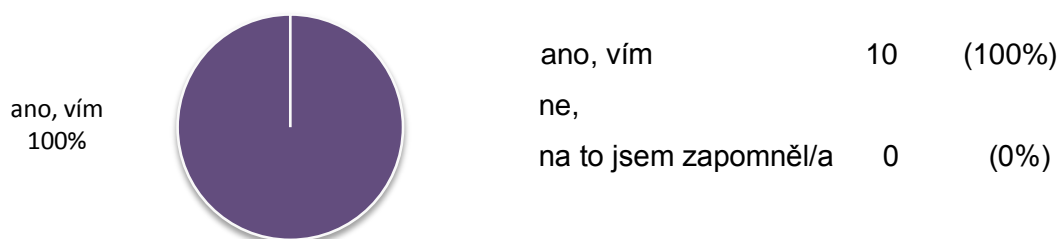
Graf č. 5. – možnost změny osobního asistenta



Otázka č. 6.

Šestá otázka měla za cíl zjistit, zda jsou si uživatelé vědomi svého práva stěžovat si, pokud budou nespokojeni s čímkoli v rámci poskytování služby Osobní asistence. Všech 10 uživatelů zvolilo odpověď *ano, vím*. Uživatelé tak potvrdili, že jsou si této možnosti vědomi. Někteří k tomu podotkli, že zatím neměli potřebu si stěžovat.

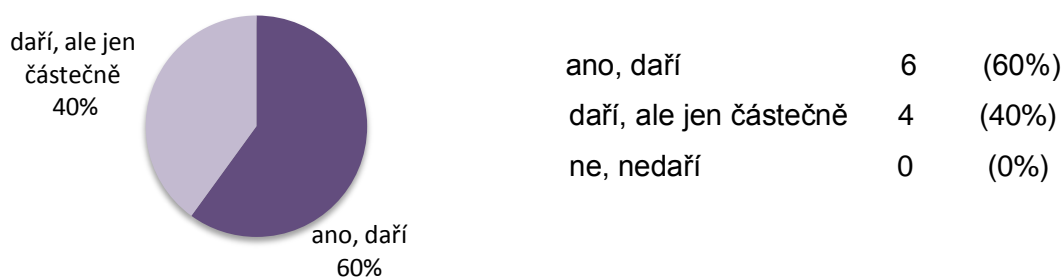
Graf č. 6. – podání stížnosti při nespokojenosti se službou Osobní asistence



Otázka č. 7.

Cílem sedmé otázky bylo zjištění, jak se uživatelům za pomoci služby Osobní asistence daří naplňovat stanovené cíle v rámci individuálního plánování služby. 6 uživatelů odpovědělo *ano, daří a* 4 uživatelé si zvolili variantu *daří, ale jen částečně*. Jako důvod nezdaru uživatelé uváděli zhoršení svého zdravotního stavu.

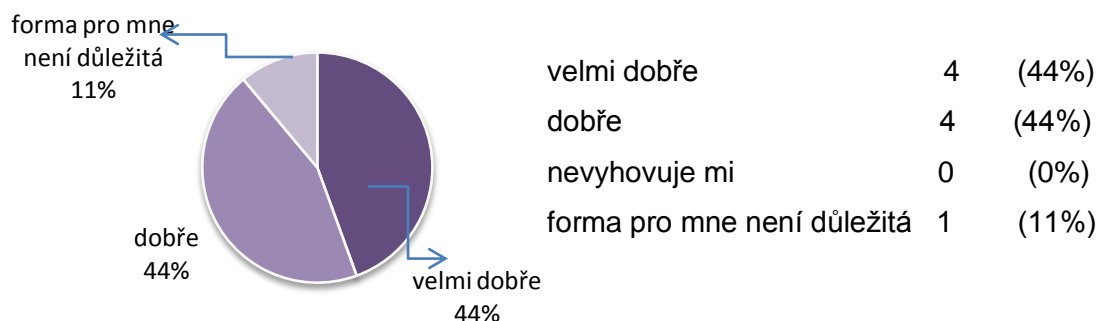
Graf č. 7. – naplnění cílů v rámci individuálního plánování služby



Otázka č. 8.

Tato otázka se týkala také individuálního plánování, ptala jsem se totiž, jak se uživatelům pracuje s jeho novou formou. Z celkového počtu 9 dotazovaných uživatelů 4 uživatelé uvedli, že se jim pracuje *velmi dobře*, další 4 uživatelé zvolili odpověď *dobře* a jeden uživatel zvolil odpověď *forma pro mne není důležitá*. Z odpovědí lze usuzovat, že se uživatelům při individuálním plánování s novými formuláři dobře pracuje.

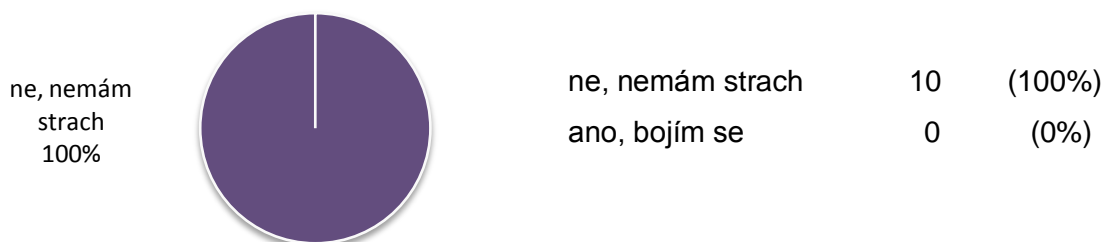
Graf č. 8. – práce s novou formou individuálního plánování



Otázka č. 9.

Zařazení této otázky mělo za cíl zjistit, zda uživatelé neodpovídají kladně ze strachu, že by díky kritice služby o ni mohli přijít. Všichni uživatelé si k mé velké úlevě zvolili odpověď *ne, nemám strach*. Většina k tomu dodala, že odpovídají kladně, protože jsou spokojení a nemají co kritizovat. Pro mne, jako pro pracovníka této služby, to bylo příjemné ocenění.

Graf č. 9. – obava z vyjádření názoru



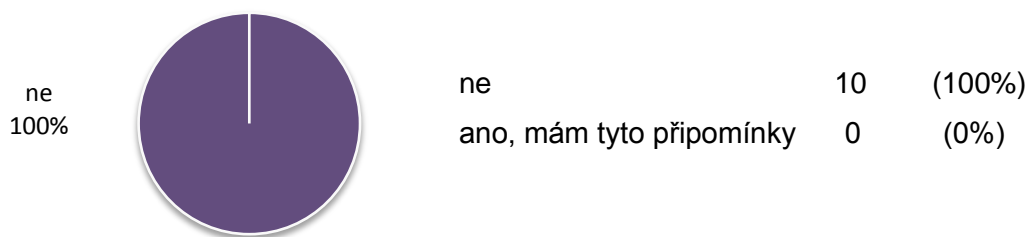
Otázka č. 10.

V předposlední otázce jsem se uživatelů dotazovala, zda mají pocit, že by se mělo v rámci poskytovaných služeb dělat něco jinak nebo lépe. Z nabízených odpovědí všech 10 uživatelů zvolilo možnost – *ne*. Dva uživatelé pak, i když odpověděli kladně, využili prostor vymezený pro vyjádření názoru při negativní odpovědi a uvedli:

...když se to tak udrží, bude to dobré...

...snad to tak zůstane i nadále...

Graf č. 10. – lze něco dělat jinak nebo lépe



Otázka č. 11.

Poslední otevřenou, tzv. kouzelnou otázkou, jsem měla za cíl zjistit, co pro uživatele služba Osobní asistence znamená. 7 uživatelů se shodlo na tom, že pro ně služba znamená *spolehlivost* (mají jistotu, že asistent vždy v domluvený čas přijde a péče bude zajištěna). Pro 2 uživatele služba Osobní asistence znamená podporu a pomoc. 1 uživatel v tu chvíli nevěděl, co odpovědět.

Graf č. 11. – co pro uživatele služba znamená



9.4. ZHODNOCENÍ ŠETŘENÍ

Z provedeného šetření vyplývá, že jsou uživatelé se službou Osobní asistence spokojeni. Ani v jednom případě nezazněla negativní odpověď. Uživatelé jsou spokojeni i s výkonem osobních asistentů, s jejich odbornou i profesní stránkou a všem uživatelům vyhovují osobní asistenti, kteří k nim docházejí. Uživatelé jsou si také vědomi svého práva podat stížnost, pokud nebudou se službami spokojeni. V rámci individuálního plánování služby se uživatelům s jeho novou formou dobře pracuje a větší polovině uživatelů se daří naplňovat stanovené cíle. Ostatní při případném nenaplnění svých cílů nevidí chybu ve službě, ale na vině je, jak sami uvedli, jejich zdravotní stav - jeho zhoršení, případná hospitalizace apod. Ze zjištěných odpovědí také vyplynulo, že se uživatelé nebojí kritizovat službu Osobní asistence z důvodu strachu, že by mohli o poskytované služby přijít. Měnit uživatelé nic nechtějí, rádi by zachovali aktuální stav. A co pro uživatele služba Osobní asistence znamená? Spolehlivost, pomoc a podporu.

ZÁVĚR

Hlavním úkolem této bakalářské práce bylo popsat službu Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov. Protože by bylo nemožné v jedné práci popsat podrobně celou službu, vybrala jsem ty nejdůležitější oblasti.

V úvodu jsem se věnovala obecnému popisu asistenční služby - vznik služby osobní asistence ve světě i u nás, její náplň a objasnění pojmů souvisejících se sledovanou službou.

Následně jsem se zaměřila na splnění prvního cíle mé bakalářské práce, jehož úkolem bylo zmapovat činnost služby Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov. V jednotlivých kapitolách jsem popisovala vznik této služby, základní údaje a charakteristiky. Pokračovala jsem personálním zabezpečením služby, popisovala jsem také, jak probíhá přijetí nového uživatele, jaké změny proběhly v individuálním plánování, a v krátkosti jsem se zaměřila na zavádění Standardů kvality sociálních služeb a jejich vlivu na službu.

Šetřením mezi uživateli služby Osobní asistence jsem pak mohla naplnit i druhý cíl práce, jehož účelem bylo zjistit, zda jsou uživatelé s poskytovanými službami spokojeni. Jako pracovníka této služby mne těší zjištění, že s poskytovanými službami jsou spokojeni všichni uživatelé této služby.

Pravdou ovšem je, že v daném regionu je Charita Svaté rodiny Nový Hrozenkov jediným poskytovatelem asistenční služby a pro většinu uživatelů je tato služba poslední možnou variantou domácí péče. Z toho plyne skutečnost, že uživatelé ani jinou volbu poskytovatele nemají, a tímto omezením přece jen mohli být tlačeni ke kladným odpovědím z obavy, že mohou o službu z důvodu její kritiky přijít, i když v otázce devět provedeného šetření všichni shodně odpověděli, že strach nemají. Je nutné připustit i to, že by odpovědi mohly být jiné, kdyby se dotazovala nezávislá osoba a ne pracovnice, která ke všem uživatelům v rámci služeb dochází nebo kdyby měli uživatelé možnost využít služeb konkurence a mohli by tak reálně posoudit případné rozdíly v poskytované péči.

Službu Osobní asistence čeká v tomto roce boj o přežití. Pokud nebudou navýšeny dotace, bude služba nucena svou činnost ukončit. Pro uživatele této služby a jejich rodiny by to znamenalo velké problémy. Nejméně polovina z nich může díky poskytovaným službám i nadále žít ve svém přirozeném prostředí a nemusí tak odejít do pobytového zařízení.

Nezbývá jen doufat, že se situace do budoucna přece jen zlepší.

POUŽITÁ LITERATURA

Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro osobní asistenty* Praha: POV, 2001, 68 s.

Hrdá J. *Osobní asistence - obecné informace o této sociální službě pro občany, kteří potřebují ke svému životu pomoc druhé osoby.* Praha: POV, 2002, 34 s.

Hrdá J. a kol. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro poskytovatele.* Praha: POV, 2004, 105 s.

Hrdá, J., *Osobní asistence, poradenství a zprostředkování.* Praha: APZP, 2006,

Kopřiva, K., *Lidský vztah jako součást profese.* 4. vyd. Praha: Portál, 1997, 147 s.

ISBN 80-7178-429-X

Krutilová D., Čámský P., Sembdner J., *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb.* Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2009, 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7

Kolektiv autorů, *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* 1. vyd. Tábor: APSSCR, 2011, 275 s. ISBN 978-80-904668-1-4

Matoušek, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce.* 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2

Matoušek, O. a kol., *Sociální práce v praxi.* 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 352 s. ISBN 80-7367-002-X

Matoušek, O., *Slovník sociální práce.* 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

Úlehla, I., *Umění pomáhat.* 2.vyd. Praha: SLON, 2007, 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6

Ostatní zdroje

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pravidla Osobní asistence (služba Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov).

Inspekční zpráva o výsledku inspekce, typ A, č. 10/2011/A/SOC/Hal, ze dne 28. 4. 2011.

Osobní konzultace s vedoucí služby Osobní asistence Charity svaté rodiny Nový Hrozenkov paní Juditou Grycmanovou.

Osobní konzultace s ředitelkou Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov Ing. Danuší Martinkovou.

Písemná informace od vedoucí Asistenční služby Charity Vsetín, paní Jany Bartoňové.

Nepublikovaná přednáška Ing. Jany Hrdé pro pracovníky služby Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov.

Internetové zdroje

<http://www.nhrozenkov.charita.cz/>

<http://www.mpsv.cz/>

<http://www.apoa.cz/>

<http://www.osobniasistence.cz/>

<http://www.prvnikrok.cz/>

<http://iregistr.mpsv.cz>

PŘÍLOHY

SEZNAM PŘÍLOH

Informační leták služby Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov

Vyhláška č. 505/2006 Sb. §5, kterou se provádějí některá ustanovení zákon
č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Pracovní náplň osobního asistenta

Pracovní náplň asistenta sociální pracovníce

Pracovní náplň vedoucího služby Osobní asistence

Etický kodex pracovníků Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov

Zjišťování spokojenosti - podpůrné otázky pro vedení rozhovoru pracovníka
s uživatelem

Dotazník

Příloha č.1

Informační leták služby Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov



Cena platná od 1. 1. 2009:
asistence: 100,- Kč za 1 hodinu
doprava automobilem: 7,- Kč za 1 km
Úhradu můžete pokrýt z Vašeho příspěvku na péči.

Kontakt na nás:
OSOBNÍ ASISTENCE
756 05 Karolinka, Nábřeží 175
vedoucí: **Judita Grycmanová**
tel: 733 685 408
571 410 087
e-mail: oa@nhrozenkov.charita.cz
www.nhrozenkov.charita.cz

**CHARITA SVATÉ RODINY
NOVÝ HROZENKOV**

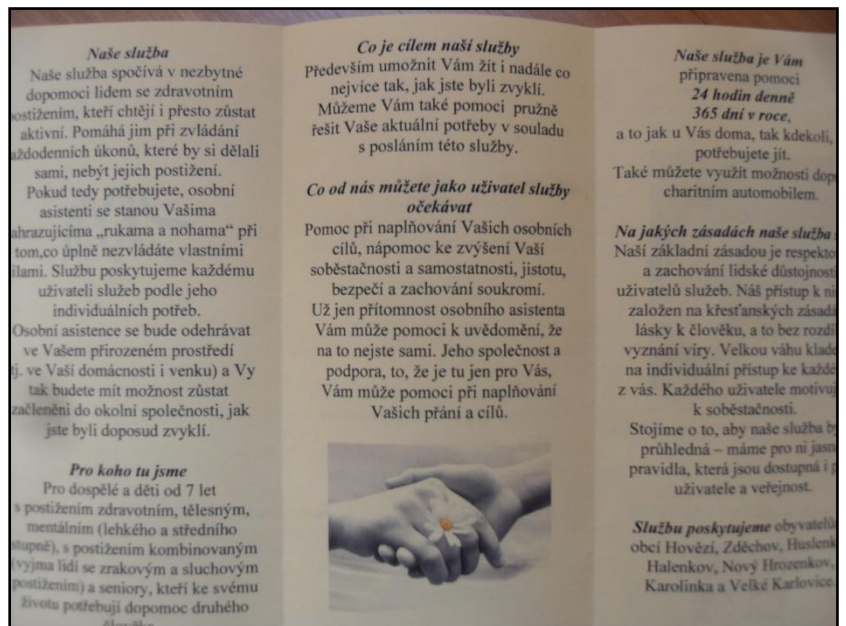
OSOBNÍ ASISTENCE



Služba je registrovaná a poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.



Nikdo není zbytečný na tomto světě, kdo ulehčuje břemeno jiným.
(Charles Dickens)



Naše služba
Naše služba spočívá v nezbytné pomoci lidem se zdravotním postižením, kteří chtějí i přesto zůstat aktivní. Pomáhá jim při zvládnání každodenních úkonů, které by si dělali sami, nebýt jejich postižení. Pokud tedy potřebujete, osobní asistenti se stanou Vašimi nahrazujícími „rukama a nohama“ při tom, co úplně nevládáte vlastními silami. Službu poskytujeme každému uživateli služeb podle jeho individuálních potřeb. Osobní asistence se bude odehrávat ve Vašem přirozeném prostředí (j. ve Vaší domácnosti i venku) a Vy tak budete mít možnost zůstat začlenění do okolní společnosti, jak jste byli doposud zvyklí.

Co je cílem naší služby
Především umožnit Vám žít i nadále co nejvíce tak, jak jste byli zvyklí. Můžeme Vám také pomoci pružně řešit Vaše aktuální potřeby v souladu s posláním této služby.

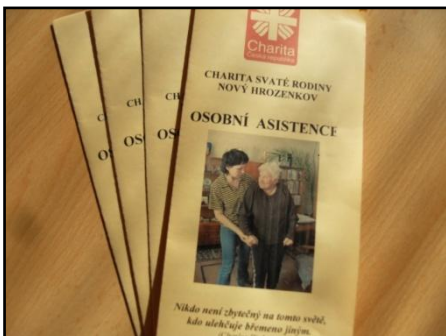

Co od nás můžete jako uživatel služby očekávat
Pomoc při naplňování Vašich osobních cílů, nápomoc ke zvýšení Vaší soběstačnosti a samostatnosti, jistoty, bezpečí a zachování soukromí. Už jen přítomnost osobního asistenta Vám může pomoci k uvědomění, že na to nejste sami. Jeho společnost a podpora, to, že je tu jen pro Vás, Vám může pomoci při naplňování Vašich přání a cílů.

Pro koho tu jsme
Pro dospělé a děti od 7 let s postižením zdravotním, tělesným, mentálním (lehkého a středního stupně), s postižením kombinovaným (vyjma lidí se zrakovým a sluchovým postižením) a seniory, kteří ke svému životu potřebují dopomoc druhého člověka.

Naše služba je Vám připravena pomocí 24 hodin denně 365 dní v roce, a to jak u Vás doma, tak kdekoli, potřebujete jít. Také můžete využít možnosti dopravy charitním automobilem.

Na jakých zásadách naše služba
Naší základní zásadou je respekt a zachování lidské důstojnosti uživatelů služeb. Náš přístup k ní založen na křesťanských zásadách lásky k člověku, a to bez rozdílu vyznání víry. Velkou váhu klademe na individuální přístup ke každému z vás. Každého uživatele motivujeme k soběstačnosti. Stojíme o to, aby naše služba byla průhledná – máme pro ni jasná pravidla, která jsou dostupná i pro uživatele a veřejnost.

Službu poskytujeme obyvatelům obcí Hovězí, Zdechov, Huslenka, Halenkov, Nový Hrozenkov, Karolinka a Velké Karlovice.



Příloha č. 2

505/2006 Sb.

VYHLÁŠKA

ze dne 15. listopadu 2006,

kteou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

§ 5

Osobní asistence

(1) Základní činnosti při poskytování osobní asistence se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) pomoc při zvládnání 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 a podpora rodině v péči o dítě,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
3. pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

f) zprostředkování kontaktu 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,

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.

(2) Maximální výše úhrady za poskytování osobní asistence činí 100 Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů; pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.⁸⁶

⁸⁶ http://www.mpsv.cz/files/clanky/7336/505_2006_aktual.pdf ze dne 20. 1. 2012.

Příloha č. 3

Povinnosti osobního asistenta jsou následující⁸⁷:

- zodpovídá za svoji práci, pracovní úkoly provádí řádně a svědomitě;
- dodržuje pokyny nadřízených, vnitřní předpisy organizace a zákonná nařízení;
- aktivně přichází s podněty a připomínkami ke zlepšení kvality služeb i pracovního procesu;
- může být klíčovým pracovníkem některých uživatelů, pak s nimi provádí individuální plánování a vede k němu potřebnou dokumentaci;
- vede jednoduchou evidenci o službách poskytnutých uživatelům;
- provádí měsíční vyúčtování služeb s uživateli, řádně a včas předává tržby i účetní doklady;
- podává základní informace zájemcům o službu;
- včas oznamuje vedoucímu změny, mající vliv na celkové plánování služeb;
- předává spolupracovníkům informace potřebné k řádnému provádění služeb;
- dodržuje při práci hygienické a bezpečnostní předpisy;
- řídí služební vozidlo, a pokud je má svěřeno do osobní péče, dbá o jeho řádnou údržbu a provozuschopnost;
- účastní se pracovních porad a supervizí;
- dbá na svůj další profesní rozvoj – plánuje si jej ve spolupráci s vedoucím a účastní se odborného vzdělávání;
- účastní se školení řidičů a školení o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci;
- respektuje duchovní rozměr činnosti Charity a chrání dobré jméno Charity;
- dodržuje profesionální mlčenlivost.

Osobní asistenti jsou podřízeni pouze vedoucí Osobní asistence. Na ni se obracejí se všemi náměty, požadavky i stížnostmi.

⁸⁷ Pravidla Osobní asistence – *Pracovní profil - osobní asistent*, platnost ode dne 22. 2. 2010.

Příloha č. 4

Asistent sociální pracovníce v rámci svých činností⁸⁸:

- poskytuje dle § 37 odst. 2 a 3 zákona 108/2006 Sb. základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství;
- komunikuje se spolupracujícími a navazujícími institucemi;
- sleduje novely v zákonech týkajících se poskytovaných služeb a potřebných k sociálnímu poradenství;
- jedná se zájemcem o službu;
- provádí sociální šetření;
- sjednává smlouvu s uživatelem;
- aktivně se účastní zavádění standardů kvality sociálních služeb. Přichází s podněty a připomínkami ke zlepšení kvality služeb;
- zpracovává a vede dokumentaci uživatelů služby Osobní asistence;
- spolupracuje s vedoucí osobní asistence;
- dle potřeb doprovází uživatele do veřejných institucí, zdravotnických zařízení aj.;
- vede každodenní zápis do docházkového listu;
- účastní se provozních porad služby Osobní asistence;
- vyřizuje stížnosti uživatelů, pracuje s jejich připomínkami a podněty;
- provádí každoroční zhodnocení spokojenosti uživatelů se službou Osobní asistence;
- pravidelně provádí kontrolu individuálního plánování u jednotlivých uživatelů a provádí roční vyhodnocení tohoto plánování;
- ve své činnosti se řídí vnitřními pravidly služby Osobní asistence.

Asistent sociální pracovníce služby Osobní asistence je podřízen řediteli Charity a vedoucí služby Osobní asistence.

⁸⁸ Pravidla Osobní asistence – *Pracovní profil – asistent sociální pracovníce s osobní asistent*, platnost od 1. 9. 2010.

Příloha č. 5

Pracovní náplň vedoucího služby Osobní asistence⁸⁹:

- vedoucí Osobní asistence je vzorem a oporou pro své spolupracovníky;
- dodržuje pokyny nadřízených, vnitřní předpisy organizace a zákonná nařízení;
- metodicky vede své podřízené pracovníky, zodpovídá za jejich i svou práci;
- dbá o svůj neustálý profesní rozvoj účastí na odborných školeních a samostudiem;
- kontroluje práci podřízených pracovníků a hodnotí je;
- provádí pravidelné osobní pohovory s podřízenými pracovníky;
- provádí rozpis služeb uživatelů;
- vyhotovuje podklady pro výpočet mezd pracovníků služby Osobní asistence;
- vede pracovní porady služby Osobní asistence;
- rozhoduje o nástupu podřízených pracovníků na dovolenou;
- plánuje s podřízenými pracovníky jejich další profesní vzdělávání, rozhoduje o jeho konkrétní formě;
- účastní se výběrových řízení na nové pracovníky Osobní asistence;
- rozhoduje o tom, kdo a jakým způsobem bude zaškolovat nového pracovníka;
- účastní se aktivně zavádění standardů kvality sociálních služeb, vyžaduje a kontroluje jejich dodržování;
- poskytuje základní poradenství o sociálních službách;
- jedná se zájemcem o službu a podepisuje Smlouvu o poskytování služeb Osobní asistence;
- zjišťuje spokojenost uživatelů s poskytovanými službami;
- vyřizuje stížnosti uživatelů služeb i pracovníků, pracuje s jejich připomínkami a podněty;
- účastní se porad vedení charity, předává odtud potřebné informace svým podřízeným, účastní se strategického plánování dalšího rozvoje služby Osobní asistence i celé charity;
- spolupracuje na vytváření projektů a žádostí o dotace pro osobní asistenci;
- zodpovídá za veškeré vybavení služby Osobní asistence;
- účastní se kolegií Osobní asistence Arcidiecézní charity Olomouc.

Vedoucí je ve své činnosti podřízen řediteli Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov

⁸⁹ Pravidla Osobní asistence – *Pracovní profil – vedoucí Osobní asistence a osobní asistent*, platnost ode dne 22. 2. 2010.

Příloha č. 6

Etický kodex pracovníků Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov

Etické zásady

Pracovník se při výkonu svého zaměstnání chová vždy etickým způsobem. Při své práci se řídí svým nejlepším svědomím, dodržuje zákony a nařízení tohoto státu a pravidla své organizace. Služby, které pracovník poskytuje, musí být na profesionální úrovni.

Pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva uživatelů služeb i svých spolupracovníků. Respektuje každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, minulost, ekonomickou situaci a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Respektuje právo každého člověka na seberealizaci s ohledem na to, aby současně nedocházelo k omezení práv druhých osob.

Pracovník dává při své pracovní činnosti přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy.

Pracovník cítí a nese odpovědnost za všechny své volby a jednání.

Pracovník a uživatelé služeb

Pracovník jedná s uživateli služeb s nejvyšší mírou slušnosti, pochopení, citlivosti a trpělivosti bez jakékoliv formy diskriminace.

Pracovník nezneužívá svou moc vůči uživatelům služeb, přijímá je jako rovnocenné partnery se všemi právy a povinnostmi, včetně jejich zodpovědnosti za sebe, své zdraví a život. Hledá možnosti, jak je zapojit do řešení jejich problémů. Zajímá se o jejich silné stránky. Podporuje je maximálně ve využití svépomoci a jejich přirozených sociálních sítí tak, aby se uživatelé nestali na poskytované službě či na pracovníkovi, který jim ji poskytuje, trvale závislými nebo aby se jejich závislost alespoň minimalizovala. Respektuje jejich právo na samostatnost a nezávislý způsob života.

Pracovník respektuje rozhodnutí uživatelů i v případě, kdy je považuje za nesprávná či riziková - jejich práva a svobody nesmí vykonáváním služby omezovat. Proti přání uživatele může jednat v případech, kdy uživatel bezprostředně ohrožuje sebe či druhé osoby. Vzniku takových situací se snaží předcházet.

Pracovník zachází s majetkem uživatele služeb s nejvyšší ohleduplností a šetrností.

Pracovník se uživatelům služeb vždy představí svým jménem. Uživatele služeb oslovuje podle jejich přání. Vyká jim, tykáni může užívat pouze na jejich výslovné přání.

Pracovník nefixuje uživatele služeb na svou osobu, nevytváří dojem své nenahraditelnosti.

Pracovník se vyvaruje případů, kdy by mohl být osobně či finančně zainteresován v soukromých záležitostech uživatelů, a zvláště těch situací, které by mohly vést ke střetu zájmů nebo přijetí hodnotného daru či úplatku.

Pracovník a organizace

Pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající z jeho závazku k organizaci.

Pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže své organizace.

Pracovník se snaží ovlivňovat pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve prospěch co nejlepší kvality služeb pro uživatele.

Pracovník se snaží vytvářet atmosféru spolupráce, respektu, vzájemného pochopení a podpory.

Respektuje znalosti, zkušenosti, názory a způsob praktické činnosti svých spolupracovníků.

Průběžně se vzdělává, své zkušenosti a znalosti ostatním kolegům nezištně předává.

Pokud je svědkem neetického či neprofesionálního chování svého spolupracovníka, je povinen jej nebo jeho nadřízeného na to upozornit. Své kritické připomínky vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

Pracovník zachovává služební tajemství, to znamená, že služební záležitosti neřeší v přítomnosti uživatelů služeb nebo na veřejnosti.

Pracovník se chová šetrně k majetku organizace, svěřené hodnoty chrání a udržuje.

Platnost: od 6. 6. 2007

Příloha č. 7

ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI

Podpůrné otázky pro vedení rozhovoru pracovníka s uživatelem

1. Jste se službou Osobní asistence spokojen/a?
2. Vyhovuje vám tato služba tak, jak vám ji poskytujeme?
3. V čem vám naše služba pomáhá? Co se díky této službě ve vašem životě změnilo?
4. Co ve službě postrádáte, co Vám chybí?
5. Nebo byste chtěl/a abychom něco dělali lépe a jinak? (v průběhu služby, v přístupu, v chování)
6. Co o této službě říkají vaši známí?
7. Čeho si na službě nejvíc ceníte?
8. Jak hodnotíte uplynulý rok?
9. Vyhovuje vám ten asistent, který k vám chodí? (nevyhovuje, tak proč?)
10. Jak se k vám chová?
11. Vychází vám vstříc v tom, co potřebujete?
12. Chodí k vám včas na domluvenou hodinu nebo na asistenta čekáváte?
13. Chtěla byste změnit asistenta?
14. Vyhovuje vám doba, ve kterou k vám chodíme?
15. Nedělá vám problém zaplatit za službu vždy do 10. v měsíci? Nepotřebujete posunout termín?
16. Přijali byste snahu asistenta, který by pomocí her a cvičení s vámi procvičoval paměť?
17. Určujete si průběh služby, nebo očekáváte, že budeme vidět, co je třeba dělat?
18. Jste si vědom, že služba od asistenta nemusí být každý den stejná? (můžete si sám určovat, co budete dělat)
19. Nejste nuceni k tomu, co nechcete? (manipulace s uživatelem)
20. Souhlasíte s asistentem jen proto, abyste nepřišla o naši službu? (strach)
21. Neobtěžuje vás, když s vámi asistent dělá individuální plánování (probíhá aktivně?)
22. Zůstalo vám něco z vysvětlování smlouvy a přídatných pravidel nejasného?
23. Víte, že si můžete stěžovat na to, jak vám službu poskytujeme?
24. Víte jakým způsobem a komu?
25. Chtěli byste využívat i jinou službu naší Charity? Znáte, co vše naše Charita poskytuje?
26. Nechybí vám nějaká jiná služba, kterou neposkytujeme my? (návazná, nebo jiná sociální)
27. Povídáte si s asistentem o Charitě? (jak to v ní chodí, co se tam děje, co je nového?)
28. Co považujete za důležité sdělit naší Charitě?
29. Jaký způsob byste poradil/a ke zlepšení našich služeb?

Příloha č. 8

DOTAZNÍK

1. ***Jste se službami, tak jak je poskytuje služba Osobní asistence, spokojený/á?***
 - a) velmi spokojený/á
 - b) spokojený/á
 - c) tak akorát
 - d) nespokojený/á
 - e) velmi nespokojený/á

2. ***Splňuje kvalita poskytovaných služeb Vaše předešlé očekávání?***
 - a) ano, splňuje
 - b) splňuje jen částečně
 - c) ne, nesplňuje

3. ***Splňuje odbornost a profesionalita osobních asistentů Vaše očekávání?***
 - a) ano, splňuje
 - b) splňuje jen částečně
 - c) ne, nesplňuje

4. ***Jak jste spokojený/á s pracovním nasazením svého osobního asistenta?***
 - a) velmi spokojený/á
 - b) spokojený/á
 - c) tak akorát
 - d) nespokojený/á
 - e) velmi nespokojený/á

5. ***Chcete, aby k Vám některý asistent přestal docházet?***
 - a) ano, mám takové přání
 - b) ne, nechci

6. ***Víte, že si můžete stěžovat, když nebudete spokojený/á s poskytovanými službami?***
 - a) ano, vím
 - b) ne, na to jsem zapomněl/a

7. Daří se Vám za pomoci služby Osobní asistence naplňovat Vaše stanovené cíle v rámci individuálního plánování služby?

- a) ano, daří
- b) daří, ale jen částečně
- c) ne, nedaří

Pokud zvolíte odpovědi b), c) uveďte prosím důvod

.....
.....

8. Jak se Vám, společně s klíčovým pracovníkem, pracuje s novou formou individuálního plánování?

- a) velmi dobře
- b) dobře
- c) nevyhovuje mi
- d) forma pro mne není důležitá

Pokud Vám nevyhovuje, uveďte důvod:

.....
.....

9. Neodpovídáte kladně pouze proto, že nechcete vyjádřit svůj názor ze strachu, že pokud budete kritický/á, tak přijdete o službu?

- a) ne, nemám strach
- b) ano, bojím se toho

10. Máte pocit, že by pracovníci služby Osobní asistence měli něco dělat jinak nebo lépe?

- a) ne
- b) ano

Pokud ano, popište co:

.....
.....

11. Co pro Vás služba Osobní asistence znamená?

.....
.....

Děkuji za poskytnuté odpovědi.

Anotace

Příjmení a jméno autora: Březovjáková Jana

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie a andragogiky FF UP Olomouc

Název bakalářské diplomové práce: Osobní asistence – služba Charity Svaté rodiny
Nový Hrozenkov

Vedoucí práce: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Počet znaků: 95 950

Počet příloh: 8

Počet titulů použité literatury: 14

Klíčová slova: osobní asistence, osobní asistent, uživatel, individuální plánování,
standardy kvality sociálních služeb, spokojenost

Anotace

Práce je věnována službě Osobní asistence Charity Svaté rodiny nový Hrozenkov. Teoretická část v úvodu práce obsahuje popis vzniku asistenční služby ve světě i u nás a následné vymezení její činnosti a pojmů s touto službou souvisejících. V dalších kapitolách je práce zaměřena přímo na činnost služby Osobní asistence Charity Svaté rodiny Nový Hrozenkov. Popisuje základní údaje a charakteristiky služby, její personální zabezpečení, průběh přijetí nového uživatele, individuální plánování služby a vliv zavádění Standardů kvality sociálních služeb na tuto službu. Praktická část práce pak prezentuje výsledky empirického šetření, jehož účelem bylo zjistit, zda jsou uživatelé s poskytovanými službami spokojeni. Provedené šetření ukázalo, že jsou všichni oslovení uživatelé s poskytovanými službami spokojeni.

Abstract

Name and Surname: Březovjáčková Jana

Name of department and faculty: Katedra sociologie a andragogiky FF UP Olomouc

The title of the thesis: Personal assistance - duties saint's family of Nový Hrozenkov
charity

Thesis supervisor: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

The number of character: 95 950

The number of annex: 8

The number of use literature: 14

Key words: personal assistance, personal assistant, the user, individual planning,
quality standards for social services, satisfaction

Abstract

The work is devoted to the service of personal assistance Caritas Holy Family Nový Hrozenkov. The theoretical part of the introduction contains a description of work assistance services in the world and in our subsequent definition of its activities and concepts associated with this service. In subsequent chapters focus on business services Personal assistance Caritas Holy Family Nový Hrozenkov. Describe the basic features and services, its staffing, the course of adopting a new user, individual service planning and the impact of the introduction of quality standards for this service. The practical part presents the results of a survey whose purpose was to determine whether users are satisfied with the services provided. The investigation revealed that they are addressing all users are satisfied with the services provided.

Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci
Katedra sociologie a andragogiky
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE STUDENTA

Příjmení, jméno, titul: B Ř E Z O V J Á K O V Á Jana
Osobní číslo: I09227
Studijní obor: Sociální práce
Téma česky: Osobní asistence – služba Charity sv. Rodiny Nový
Hrozenkov
Název anglicky: Personal Assistance – duties Saint´s Family of Nový
Hrozenkov Charity

Vedoucí práce (příjmení, jméno, titul): PhDr. Eva Klimentová, Ph.D
Kontakt na vedoucího práce (e-mail, event. telefon): eva.klimentova@upol.cz

Zásady pro vypracování:

- práce bude mapovat činnost služby Osobní asistence Charity sv. Rodiny Nový Hrozenkov od jejího vzniku do současnosti;
- cílem je zjistit, zda tato služba plní svůj účel a zda jsou klienti s poskytovanými službami spokojeni;
- empirické šetření využije kvantitativních strategií, techniky dotazníku či strukturovaného rozhovoru;
- práce může být ve svém konečném výsledku podkladem pro efektivní plánování dalšího rozvoje služby.

Rozsah práce: 40 normostran, tj. 72 tisíc znaků

Seznam doporučené literatury:

Hrdá J. a kol. Osobní asistence – příručka postupů a rad pro poskytovatele. Praha: POV, 2004.
Hrdá, J. Osobní asistence, poradenství a zprostředkování. Praha: APZP, 2006.
Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003.
Matoušek, O. a kol. Sociální práce v praxi. 1. vyd. Praha: Portál, 2003.
Matoušek, O. a kol. Základy sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2001.
Uzlová, I. Asistence lidem s postižením a znevýhodněním. 1. vyd. Praha: Portál, 2010.
Příslušné právní normy, aktuální internetové zdroje k tématu.

Podpis studenta:

Datum:

Podpis vedoucího práce:

Datum: