

ELIADA Brno, osobní asistence

**INFORMAČNÍ BROŽURA PRO
UŽIVATELE
OSOBNÍ ASISTENCE**



SLEZSKÁ DIAKONIE je nestátní nezisková církevní organizace. Svou činnost zakotvuje na praktické realizaci biblických zásad lásky a služby lidem potřebným a lidem v nouzi.

Posláním Slezské diakonie je poskytování kvalitních sociálních a sociálně zdravotních služeb potřebným lidem na základě křesťanských hodnot. Posláním Slezské diakonie je poskytování sociálních služeb potřebným lidem na základě křesťanských hodnot.

Slezská diakonie působí na území Moravskoslezského kraje již od roku 1990, kdy navázala na dřívější charitativní působnost Slezské církve evangelické augsburského vyznání započatou na počátku 20. století. V současné době provozuje více než padesát středisek, která nemají samostatnou právní subjektivitu a jsou řízena centrálně ústředím Slezské diakonie v Českém Těšíně.

V roce 2005 rozšířila Slezská diakonie svou působnost i do Jihomoravského kraje prostřednictvím střediska ELIADA Brno. V roce 2007 středisko ELIADA Brno, registrovala dle zákona 108/2006 Sb. tři sociální služby, a to osobní asistenci, odlehčovací služby a ranou péči. V roce 2009 došlo ke vzniku Úseku Brno a k rozdělení původního jednoho střediska na dvě. Šlo o Poradnu rané péče DOREA se službou rané péče a středisko ELIADA Brno s odlehčovacími službami a osobní asistencí. Od roku 2018 poskytuje služba ELIADA Brno pouze službu osobní asistence.

ELIADA BRNO, osobní asistence

Služba ELIADA Brno sídlí od roku 2016 na Kamenné 11 v prvním patře budovy. K dispozici je schodišťová plošina, prostory jsou tedy bezbariérové.

Služba sídlí v budově společně s Poradnou rané péče Dorea. V patře se nachází herna, kanceláře pracovníků a kancelář vedoucích služeb DOREA a ELIADA Brno a vedoucí úseku, hovorna, kuchyňka, wc se sprchovým koutem, i bezbariérové wc.

V budově jsou k dispozici speciální pomůcky a vybavení (míčkový terapeutický bazén, reha-míče, chodítka, židle Aris, didaktické pomůcky, relaxační síť apod.)

Posláním služby ELIADA Brno je podporovat děti a dospělé osoby se zdravotním postižením nebo chronickým onemocněním v Brně a okolí tak, aby mohli žít běžný život ve svém domácím prostředí.

Komu je služba určena

- dětem a dospělým osobám s tělesným, mentálním nebo souběžným postižením více vadami, kteří k běžnému životu potřebují pomoc druhé osoby a nemohou si ji zajistit sami
- dětem a dospělým osobám s chronickým onemocněním, kteří k běžnému životu potřebují pomoc druhé osoby a nemohou si ji zajistit sami

Osobní asistenci poskytujeme nepřetržitě 24 hodin denně 7 dní v týdnu podle potřeb klienta a možností služby terénní formou zájemcům z Brna a okolí (tj. z míst, které jsou dostupné hromadnou dopravou z brněnského Hlavního nádraží nebo Mendlova náměstí za maximálně 45 minut – počítáno včetně pěší chůze ze zastávky do místa výkonu služeb osobní asistence a včetně doby čekání na spoj hromadné dopravy). Pokud ke klientovi chodí více osobních asistentů, je určen jeden klíčový pracovník, který je zodpovědný za plánování průběhu služby u konkrétního klienta.

Činnosti, které služba poskytujeme

Osobní hygiena – Klient naší služby může potřebovat osobní asistenci při běžné denní hygieně, péči o ústa, při česání a mytí vlasů, péči o nehty, oči nebo uši. Také může potřebovat asistenci při mytí a koupání nebo při výkonu fyziologické potřeby.

Zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu – Klient naší služby může potřebovat asistenci pracovníka při oblékání, svlékání, obouvání, při celkové úpravě vzhledu nebo při posouzení co je třeba nakoupit v souvislosti s péčí o vlastní osobu.

Samostatný pohyb – Klient naší služby může potřebovat asistenci při samostatném pohybu (při změně polohy, manipulaci s předměty, pohybem v domácnosti nebo i mimo svou domácnost).

Zajištění stravy – Klient naší služby může potřebovat asistenci pracovníka při zajištění stravování, což zahrnuje např. nákup potravin, zajištění dodavatele stravy, přípravu stravy nebo samotné přijímání stravy.

Péče o domácnost – Klient naší služby může potřebovat osobní asistenci při úklidu a údržbě domácnosti, obsluze domácích spotřebičů, péči o lůžko nebo péči o oblečení a boty, nebo při udržení tepelné pohody v domácnosti nebo při nakládání s odpady.

Zajištění kontaktu se společenským prostředím – Klient naší služby může potřebovat pomoc při orientaci v místě, času a osobách, při navazování a udržování vztahů, při komunikaci nebo při využívání běžných veřejných služeb a vzdělávání.

Seberealizace – Klient naší služby může potřebovat asistenci při pracovním uplatnění nebo při vykonávání oblíbených činností.

Péče o zdraví a bezpečí – Klient naší služby může potřebovat asistenci při zajištění bezpečí, při provedení jednoduchého ošetření nebo při dodržování léčebného režimu.

Uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí – Klient naší služby může potřebovat osobní asistenci ve finanční a majetkové oblasti, např. při hospodaření s finančními prostředky, při řešení dluhů, při uzavírání smluv nebo při nakládání s majetkem. Klient naší služby může potřebovat pomoc při zajištění osobních dokladů, uplatňování politických práv nebo při ochraně svých práv.

Podpora rodičovských kompetencí – Klient naší služby může potřebovat osobní asistenci při péči o děti.

Cíle naší služby

Obecným cílem služby je umožnit dětem a dospělým osobám s tělesným, mentálním nebo souběžným postižením více vadami nebo dětem a dospělým osobám s chronickým onemocněním žít běžný život a využívat všechny příležitosti.

1. Cílem služby je klient, který vyrůstá a žije v domácím prostředí (klient celoročně nevyužívá pobytové služby, žije ve svém přirozeném prostředí).

2. Cílem služby je klient, který má naplněné své životní potřeby (potřeba osobní hygieny, samostatného pohybu, stravy, běžné péče o sebe, péče o domácnost, kontaktu se svým společenským prostředím, potřeba seberealizace, potřeba zdraví a bezpečí, potřeba hájení svých oprávněných zájmů) a realizuje své osobní zájmy.

3. Cílem služby je klient, který funguje samostatně a soběstačně v maximální možné míře s ohledem na své zdravotní omezení (získal vědomosti, rozvinul své schopnosti a dovednosti v naplňování svých potřeb).

Jak je služba poskytována?

Osobní asistenci poskytujeme terénní formou v přirozeném prostředí klienta. Osobní asistenci poskytujeme klientům nepřetržitě, převážně ale v pracovních dnech, podle potřeb klienta i v nočních hodinách a o víkendech.

Pokud ke klientovi chodí více osobních asistentů, je určen jeden klíčový pracovník, který je zodpovědný za plánování průběhu osobní asistence u konkrétního klienta. Tomu klient může sdělovat všechny své potřeby, vytváří společně plán průběhu služby, kde si klient formuluje cíle, kterých chce ve službě dosáhnout, apod. Služby plánujeme vždy na měsíc dopředu, pečující osoba či klient tedy ví, který den přijde v daném měsíci ke klientovi který asistent. Pokud dojde k výpadku asistenta např. kvůli nemoci, snažíme se zajistit náhradního asistenta.

Proč je osobní asistence důležitá?

Je důležitá pro klienty, kteří v důsledku svého zdravotního znevýhodnění mají sníženou soběstačnost. Jejich schopnost realizovat samostatně každodenní činnosti přiměřené jejich věku je omezena či znemožněna a potřebují pomoc druhé osoby. Nemohou sami vykonávat pro ostatní lidi běžné činnosti a žít doma životem, který se co nejvíce blíží běžnému standardu. Nemohou naplno využít možností nabízených společností (volnočasové aktivity, sportovní, kulturní a jiné společenské aktivity), studovat, v dospělosti i pracovat a uplatnit plně své schopnosti. Usilujeme především o to, aby osobní asistence byla prostředkem k plnohodnotnému životu člověka s postižením. Osobní asistent je klientovi partnerem, protože jejich vzájemný vztah je velmi osobní.

Zásady poskytování naší služby

- **Zásada respektujícího přístupu** – respektujeme práva klienta, jeho důstojnost a svobodné rozhodnutí (s ohledem na rozumové schopnosti klienta a bezpečnost situace)
- **Zásada individuálního přístupu** – uplatňujeme individuální přístup ke každému klientovi podle jeho potřeb a přání
- **Zásada flexibilního přístupu** – služby přizpůsobujeme individuálním potřebám a možnostem jednotlivých klientů
- **Zásada práva volby** – respektujeme klientovo přání (s ohledem na rozumové schopnosti klienta a bezpečnost situace)
- **Zásada kontinuity a spolupráce** – poskytujeme klientům informace o návazných sociálních službách a klienty podporujeme v jejich užívání, spolupracujeme s dalšími službami
- **Zásada zachování maximální možné míry samostatnosti klienta** - klienty podporujeme v jejich samostatnosti a snažíme se maximálně rozvíjet jejich schopnosti a dovednosti

Kolik stojí využívání naší osobní asistence?

Výše úhrady se řídí aktuálně platným ceníkem služeb ELIADA Brno. Ceník služeb dostává klient před nebo při podpisu smlouvy, je uveden také na webových stránkách www.sdbрно.cz.

Průběh spolupráce:

1) Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o službu kontaktuje službu nejčastěji telefonicky a domluví si osobní návštěvu na Kamenné 11 nebo v domácím prostředí zájemce. Při osobní schůzce jsou zájemci předány základní informace o službě, ceník, informace o podmínkách poskytování služby. Pracovník si vyslechne a zaznamená představy a potřeby zájemce, společně zmapují nepříznivou sociální situaci zájemce.

Pokud zájemce nespĺňuje podmínky pro poskytování služby, jsou mu doporučeny jiné možnosti, předány kontakty na další organizace apod.

2) Přijetí nového klienta

Pokud zájemce splňuje podmínky pro poskytování služby na základě vymezených kritérií a rozhodnutí obou stran (zájemce, poskytovatel), stává se čekatelem do doby, než - li je s ním uzavřena písemná smlouva o poskytování služby (po podpisu smlouvy již klient).

3) Plánování služby

Osobní asistenci koordinuje vedoucí služby a jeho zástupce. Klient se spolu s vedoucím služby (nebo jeho zástupcem) dohodne na časovém rozsahu poskytovaných služeb, frekvenci návštěv, způsobu a místě poskytování služby, popř. na dalších požadavcích a možnostech.

Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník. Klíčový pracovník je důležitý pro komunikaci s rodinou a pro práci s klientem. Klient (eventuálně ve spolupráci s klíčovým pracovníkem) vyplní „Osobní profil uživatele“, kde budou uvedeny veškeré důležité informace o klientovi.

Dále spolu vypracují „Plán průběhu služby“, ve kterém si klient stanoví cíle, kterých chce prostřednictvím poskytované služby dosáhnout, způsob, jakým se bude pracovat na plnění cíle – jednotlivé kroky, a termín zhodnocení dosaženého cíle.

Tento plán může klient kdykoliv změnit dle svých potřeb v závislosti na kapacitních možnostech služby. Jednorázovou změnu stačí domluvit telefonicky, změny pravidelných návštěv se zaznamenají písemně.

4) Průběh služby

Převážná část služeb je klientům poskytována v přirozeném prostředí klienta (v jeho domácnosti). Pokud je potřeba, a je to v zájmu klienta, může být služba poskytnuta v prostorách organizace. Frekvenci návštěv domlouvá zástupce vedoucího služby. Z každé návštěvy vytvoří asistent záznam o průběhu služby, který je uložen v elektronické databázi. Samotná činnost asistenta spočívá v plnění plánu průběhu služby a v poskytování činností, které si klient sjednal. Seznam činností poskytovaných službou je uveden ve smlouvě.

5) Dokumentace o poskytování sociálních služeb

- Údaje v dokumentaci jsou nezbytné pro kvalitní poskytování služeb, příslušní pracovníci k nim mají přístup.
- S údaji je nakládáno podle zákona č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů. Součástí smlouvy o poskytování služby je souhlas se zpracováním osobních údajů. Při pořízení fotografií, pokud bychom chtěli fotografie nebo jiné dokumenty použít k propagaci služby ELIADA Brno, vyžádáme si od klienta písemný souhlas, který může klient/zákonný zástupce (opatrovník) kdykoliv písemně odvolat. Pracovníci služby, stejně tak i dobrovolníci jsou vázáni mlčenlivostí.

- Klient má právo kdykoliv po domluvě s příslušným pracovníkem nahlédnout do dokumentace, která je o něm vedena. Ve službě ELIADA Brno je dokumentace uchována v uzamčené skříňce a elektronická dokumentace je chráněna heslem.

6) Ukončení poskytování služeb

K ukončení poskytování služeb mohou vést tyto důvody:

- stanovený cíl byl splněn, klient již nadále nepotřebuje využívat nabízené služby
- klient se přestěhoval mimo oblast poskytovaných služeb
- dlouhodobé a hrubé porušování dohody klienta vůči službě ELIADA Brno

Klient může odstoupit od smlouvy kdykoliv bez udání důvodu (zavazuje se však vrátit všechny zapůjčené pomůcky a uhradit veškeré neuhrazené platby).

Zájemce o službu může kontaktovat následující pracovníky:

Mgr. Erika Hanáková (zástupce vedoucího služby):

- telefon: 605 513 860
- email: oa2.eliada@slezskadiakonie.cz

Mgr. Jana Buchtová, DiS. (vedoucí služby):

- telefon: 734 437 319
- email: vedouci.eliada@slezskadiakonie.cz

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY

Pro klienty jsou připravovány i volnočasové aktivity jako jsou výlety, příměstský tábor, zahradní slavnost, Den otevřených dveří apod.

Klient služby se může účastnit sobotních výletních odpoledne s ELIADOU (každou poslední sobotu v měsíci).

Využívání společenské místnosti/herny – probíhá dle Provozního řádu Úseku Brno.

SVĚPOMOCNÁ RODIČOVSKÁ SKUPINA

Rodiče našich klientů se mohou pravidelně setkávat prostřednictvím svěpomocně rodičovské skupiny, která je nabízena zdarma. Skupina poskytuje prostor a zázemí pro přirozenou vzájemnou emoční podporu, sdílení, výměnu cenných zkušeností s výchovou a péčí o dítě s postižením, předávání informací o možnostech léčby speciálních obtíží, rehabilitaci, kompenzačních pomůckách, apod. Naskýtá se zde příležitost navázat bližší přátelství mezi rodinami, které může případně vyústit ve vzájemnou praktickou výpomoc. Rodiče zde mohou diskutovat i o vlastních potřebách a nárocích na pomoc ze strany společnosti. Program Skupiny rodičů koordinují dvě psycholožky a je otevřena návrhům a přáním účastníků, kteří jej spoluvytvářejí. Je možné pořádat besedy s odborníky a jinými hosty na témata, která rodiče zajímají. Skupina se schází zpravidla jednou za měsíc na dvě hodiny odpoledne.

Možnost podání připomínek, podnětů a stížností

- Pokud nejste spokojeni s poskytovanými službami nebo s čímkoliv co se týká služby ELIADA Brno, můžete vznést podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu poskytovaných služeb.
- Každou Vaši stížnost, připomínku či podnět bereme jako krok vedoucí ke zvýšení kvality našich služeb.

- JAK SI STĚŽOVAT? -

Stížnosti lze podat písemně k rukám vedoucí služby ELIADA Brno těmito způsoby:

- dopisem na adresu Slezská diakonie - ELIADA Brno, osobní asistence, vedoucí služby, Kamenná 11, Brno – Štýřice, 639 00
- psanou stížnost můžete předat kterémukoliv z pracovníků služby ELIADA Brno, který ji při nejbližším možném termínu materiál předá vedoucímu služby
- prostřednictvím schránky určené pro vzhazování stížností: (v přízemí budovy u hl. vchodových dveří na Kamenná 11, Brno), do které je možné materiál vhodit.
- Emailem: vedouci.eliada@slezskadiakonie.cz
- Ústně vedoucí služby Eliada Brno nebo kterémukoliv pracovníkovi služby
- Telefonicky nebo emailem vedoucímu služby
- Stížnost bude řešit vedoucí služby ELIADA, Brno ve spolupráci s dalším pracovníkem, na kterého jste si nestěžovali. Jsou povinni stížnost vyřešit do 28 dnů od jejího přijetí. Během řešení s Vámi může být stížnost probírána na osobní, individuální, schůzce. Zachováme veškerou diskrétnost. Výsledek řešení (rozhodnutí) Vám bude předán osobně nebo zaslán poštou.

Stížnost můžete podat i anonymně. V takovém případě bude rozhodnutí zveřejněno na nástěnce u schránky pro vzhazování stížností. Rozhodnutí k anonymní stížnosti je zveřejněno (vyvěšeno) po dobu pěti pracovních dnů od prvního dne v měsíci následujícím po uplynutí lhůty na její vyřízení. Chcete-li si stěžovat na vedoucího služby ELIADA Brno, adresujte stížnost jejímu nadřízenému – vedoucímu Úseku Brno. Ten bude Vaši stížnost řešit.

Nejste-li spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na:

1. orgán nadřízený službě ELIADA Brno:

Slezská diakonie - Úsek Brno

PhDr. et Mgr. Markéta Heroutová

Vedoucí Úseku

Email: m.heroutova@slezskadiakonie.cz

Tel. číslo: 731 435 212

2. orgán nadřízený Úseku Brno:

Slezská diakonie

Mgr. et Ing. Romana Bělová, náměstkyně pro
sociální práci

Kontakt: 731 137 998

3. Instituce nezávislé na službě ELIADA Brno a Úseku Brno:

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Kancelář prezidenta

Pražský hrad, 119 08 Praha 1

PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

- vedoucí služby ELIADA Brno
- zástupce vedoucího služby ELIADA Brno (sociální pracovník)
- osobní asistenti (pracovníci v sociálních službách)

Pracovní doba zaměstnanců, do kdy jsme k zastižení

- Vedoucí služby a sociální pracovník služby (zástupce vedoucího) jsou k zastižení na adrese Kamenná 11 v pracovní dny po-čt 8:00-16:00, pá 8:00-14:00 hodin, po vzájemné domluvě i jinak.
- Poskytování služby: nepřetržitě; převážně v pracovní dny, podle potřeb klienta a možností služby i v nočních hodinách a o víkendech.

KONTAKTY

Slezská diakonie, Na Nivách 7, Český Těšín 737 01
www.slezskadiakonie.cz

Adresa: ELIADA Brno, osobní asistence, Kamenná 11, Brno – Štýřice, 639 00
Tel.: 734 437 319
E-mail: vedouci.eliada@slezskadiakonie.cz
Web: www.sdbрно.cz