

## INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU OSOBNÍ ASISTENCE ČESKÝ KRUMLOV

Osobní asistence je terénní služba, poskytovaná v přirozeném sociálním prostředí klientů.

1. KONTAKTY NA POSKYTOVATELE
2. POSLÁNÍ, CÍLE A PRINCIPY SLUŽBY
3. KOMU JE SLUŽBA URČENA (CÍLOVÁ SKUPINA)
4. KDY A KDE SLUŽBU POSKYTUJEME
5. JAK POŽÁDAT O SLUŽBU
6. PRŮBĚH JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O OSOBNÍ ASISTENCI
7. POSKYTOVANÉ ÚKONY
8. ÚHRADA ZA SLUŽBU OSOBNÍ ASISTENCE
9. KDY VÁS JAKO ZÁJEMCE MŮŽEME ODMÍTNOUT

## 1. KONTAKTY NA POSKYTOVATELE

Zájemci o službu osobní asistence mohou využít několik způsobů jak kontaktovat zástupce organizace. Zde jsou nejdůležitější kontakty:

Pro službu osobní asistence jsou kontaktními osobami:

**Bc. Martina Bártová** – vedoucí služby osobní asistence

Mobilní telefon: 773 58 77 58

Kancelář: Urbinská 187, 381 01 Český Krumlov

Email: [bartova@latran.cz](mailto:bartova@latran.cz), [asistence@krumlov.cz](mailto:asistence@krumlov.cz)

**Mgr. Ingrid Jílková** – výkonná ředitelka sociálních služeb ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Mobilní telefon: 774 13 76 76

Kancelář: 5. května 251, 381 01 Český Krumlov

Email: [jilkova@latran.cz](mailto:jilkova@latran.cz),

## 2. POSLÁNÍ, CÍLE A PRINCIPY SLUŽBY

### POSLÁNÍ

Přispíváme k plnohodnotnějšímu životu seniorům, dětem i dospělým s postižením tím, že pomáháme při činnostech, které nezvládnou sami.

### CÍLE

#### 1. Společné cíle – zaměřené na všechny klienty

- Klient může žít do konce svého života důstojně doma a má možnost zapojení do běžného života.
- Klient zůstává aktivním „tvůrcem“ podoby svého života (a podoby služby) podle svých možností a představ.

#### 2. Cíle zaměřené na klienta – seniora

- Klient zůstává co nejdéle soběstačný.
- Klient udržuje stávající kontakty a komunikuje se svým okolím, pokud má zájem.

#### 3. Cíle zaměřené na klienta – dítě či dospělého se zdravotním postižením

- Klient rozvíjí své schopnosti a dovednosti k dosažení větší životní samostatnosti.
- Klient je podporován ve vzdělávacím a pracovním procesu.

### PRINCIPY

#### 1. Nezávislost a samostatnost klienta

- Pracovník klientovi pomáhá a podporuje ho v jeho činnosti, nečiní však za něj věci, které dokáže klient vlastními silami zvládnout sám; pracovník zároveň maximálně podporuje klienta v zachování stávajících schopností a dovedností či v jejich rozvoji.

- Pracovník klientovi poskytuje rady a ukazuje různá možná řešení nesnází, konečné rozhodnutí je ponecháno na klientovi.

## 2. Individuální přístup ke klientovi

- Každý klient má právo na individuální přístup při poskytování služby, a to dle svých potřeb a požadavků.
- Pracovníci komunikují s klientem srozumitelně s ohledem na jeho individuální schopnosti a možnosti.

## 3. Partnerství a spolupráce

- Pracovníci a klienti berou vzájemně v úvahu svá přání a potřeby.
- Pracovníci jednají na principech rovného partnerství a spolupráce s klientem služby, jeho rodinnými příslušníky a blízkými osobami.

## 4. Respekt a úcta ke klientovi

- Pracovníci respektují hodnotu a důstojnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, rasu, postavení, pohlaví, postižení nebo náboženství.
- Klient není nikdy vnímán jako objekt poskytované péče, ale jako partner a klient.

## 3. KOMU JE SLUŽBA URČENA (CÍLOVÁ SKUPINA)

- **dětem (od 1 roku) a dospělým se zdravotním postižením** (tím rozumíme i chronická či jiná závažná onemocnění)
- **seniorům**

Osobní asistence je určena pro každého, kdo chce zůstat v přirozeném prostředí a z jakýchkoliv důvodů potřebuje pomoc s některými úkony běžného života – Vy si rozhodujete o tom, kdy, kde a v jakém rozsahu a jaké služby budete využívat.

## 4. KDY A KDE SLUŽBU POSKYTUJEME

### KDY?

Službu osobní asistence můžete využít kdykoliv v pracovních dnech i o víkendech v době od 7:00 do 19:00 hodin.

Večerní a výjimečné služby v jiných dnech a časech je možné domluvit s vedoucí osobní asistence s ohledem na momentální kapacitu služby. Konkrétní čas a četnost služeb sjednáte s vedoucí osobní asistence při podpisu smlouvy.

### KDE?

Na celém území Českokrumlovska a Kaplicka. Jedná se o službu terénní, to znamená, že osobní asistentky za Vámi přijedou domů, do školy, školky, zaměstnání apod., tedy všude tam, kde je potřeba.

## 5. JAK POŽÁDAT O SLUŽBU OSOBNÍ ASISTENCE

V případě, že chcete požádat o službu Osobní asistence, je nezbytné vyplnit *Dotazník pro zájemce o službu Osobní asistence*. Dotazník chápeme jako oficiální žádost o vedení zájemce o službu. Dotazník můžete:

- vyplnit osobně s vedoucí Osobní asistence (kancelář Osobní asistence, Urbinská 187, 381 01 Český Krumlov) v konzultačních hodinách:  
PONDĚLÍ 9:00 – 11:00  
STŘEDA 9:00 – 11:00  
(nebo jindy po předchozí telefonické domluvě s vedoucí Osobní asistence)
- vyplnit telefonicky s vedoucí Osobní asistence (773 58 77 58)
- vyplnit a zaslat emailem ([bartova@latran.cz](mailto:bartova@latran.cz), [asistence@krumlov.cz](mailto:asistence@krumlov.cz))

*Dotazník pro zájemce o Osobní asistenci* najdete na webových stránkách [www.asistence.krumlov.cz](http://www.asistence.krumlov.cz)

## 6. PRŮBĚH JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O OSOBNÍ ASISTENCI

Po **vyplnění Dotazníku pro zájemce o službu Osobní asistence** Vás telefonicky kontaktuje vedoucí Osobní asistence (co nejdříve, jak je to možné) a domluvíte si **společnou schůzku**, která probíhá nejčastěji v domácnosti zájemce, případně v kanceláři Osobní asistence. Na tomto setkání jste **informován o podmínkách, rozsahu, ceně, pravidlech služby a aktuální kapacitě služby**. **V rámci této schůzky dochází k vyjasňování představ – jaká očekávání máte, jaké jsou Vaše potřeby**, co můžeme nabídnout my jako poskytovatel. Vše zaznamenáváme do *Záznamu z jednání se zájemcem o Osobní asistenci*, který je podkladem pro přípravu *Smlouvy o poskytování Osobní asistence*. Nastává přípravná fáze služby - etapa, kdy hledáme a vybíráme vhodnou osobní asistentku. Toto období může v závislosti na personálním stavu služby trvat různou dobu. Před zahájením samotné služby nebo nejdéle v den zahájení služby je s Vámi sepsána *Smlouva o poskytování Osobní asistence*, kde je přesně stanoveno, za jakých podmínek bude asistence poskytována (kdy, jaké úkony, za jakou úhradu apod.) a stáváte se klientem Osobní asistence.

## 7. POSKYTOVANÉ ÚKONY

Základní úkony (činnosti) poskytujeme dle vyhlášky 505/2006 Sb. Dále poskytujeme také fakultativní úkony, které jsou tzv. „navíc“ a jsou vázané na základní úkony; lze je tedy poskytnout pouze klientovi, který již čerpá některý ze základních úkonů.

Míra pomoci a podpory při jednotlivých úkonech je vždy individuální s ohledem na Váš zdravotní stav, postižení, schopnosti a soběstačnost. Přehled všech poskytovaných úkonů naleznete v *Sazebníku úhrad*, který je v nahlédnutí či ke stažení na webových stránkách Osobní asistence: [www.asistence.krumlov.cz](http://www.asistence.krumlov.cz).

Při poskytování Osobní asistence Vám **pomůžeme v těchto oblastech** (uvádíme několik příkladů, ale ve skutečnosti je toho ještě více):

- **při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu** – připravujeme, ohříváme i servírujeme kterékoli denní jídlo, v případě potřeby jídlo pokrájíme či rozmixujeme, pomáháme při jeho konzumaci (krmíme), nalijeme či podáme nápoj, dohlédneme na pitný režim, samozřejmostí je očista po jídle a pití; pomůžeme s oblékáním/svlékáním a s výběrem vhodného oblečení dle počasí a povětrnostních podmínek; poskytneme klientovi oporu při přesunu a samostatném pohybu za použití vlastních sil asistentky či kompenzačních pomůcek, manipulujeme s klientem na lůžku či ho přesouváme na vozík,
- **při osobní hygieně** – pomáháme s ranní hygienou, kam spadá běžné umývání rukou a obličeje, intimních částí těla, případně jiných znečištěných částí, vysprchujeme či vykoupeme klienta, u nepohyblivých klientů provádíme hygienu na lůžku, výměnu plenkových kalhotek a hygienu s tím spojenou, dohlédneme nad čistotou osobního i ložního prádla a provádíme jeho případnou výměnu, pomáháme s přesuny na WC a s jeho použitím,
- **při zajištění stravy** – dle potřeby připravíme/uvaříme jídlo a pití z potravin, které si klient zajistí na vlastní náklady,
- **při zajištění chodu domácnosti** – uklidíme v nezbytném životním prostoru klienta, tj. v kuchyni, ložnici, obývacím pokoji, chodbě, koupelně a na WC, nakoupíme zpravidla v nejbližším dostupném obchodě
- **s výchovnými, vzdělávacími a aktivizačními činnostmi** – ve spolupráci s klientem nacvičujeme sebeobsahu, chůzi, jemnou motoriku, procvičujeme paměť za využití širokého spektra didaktických pomůcek a her, které vlastníme
- **při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – doprovázíme klienty do školy, školky, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na úřady apod.
- **při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – pomáháme klientovi při komunikaci s ostatními organizacemi, s úřady, s klientem vyřizujeme běžné záležitosti např. na poště apod.
- **fakultativní úkony** – dohlédneme nad užitím předem připravených léků, klient užívá léky sám, léky nedávkuje z originálních balení; také dovezeme nákup či oběd (vzvedneme z restaurace, kde si ho klient sám nebo jeho rodina předem objedná), převážíme klienty k lékaři, na vyšetření, do zařízení a institucí, na nákup apod. – k tomu využíváme služební vozy Osobní asistence,

## 8. ÚHRADA ZA SLUŽBU OSOBNÍ ASISTENCE

Úhrady za službu Osobní asistence jsou dané platným **Sazebníkem úhrad**, který je k nahlédnutí či ke stažení na webových stránkách Osobní asistence: [www.asistence.krumlov.cz](http://www.asistence.krumlov.cz). Platný Sazebník úhrad předává také vedoucí všem zájemcům při osobní schůzce v jejich domácnosti.

Služby Osobní asistence **nejdříve čerpáte, potom platíte zpětně** za uplynulý kalendářní měsíc. Veškeré úkony a časy poskytnuté asistence zaznamenáváme do *Evidence poskytovaných úkonů* – tuto kartu má klient ve své domácnosti či u sebe (probíhá-li asistence na jinde) a na jejím základě je provedeno vyúčtování služby a je vystavena faktura. Obojí zasíláme poštou na adresu klienta, dle domluvy je možné zasílat také emailem. Sami si zvolíte, zda chcete platit hotově přímo asistentce, která předá stvrzenku a převezme peníze nebo převodem na náš účet.

Počet úkonů, které provádí osobní asistentka, nemá vliv na výslednou cenu. Platba se odvíjí od času, který u Vás asistentka stráví.

V případě převozu klienta nebo dovozu nákupu/oběda je krom času účtována také cena za KM jízdy.

## 9. KDY VÁS JAKO ZÁJEMCE MŮŽEME ODMÍTNOUT

Nejčastěji je to **z kapacitních důvodů**, jinak řečeno: nemáme již místo. V takovém případě Vám předáme kontakty na další dostupné služby. Pokud i přesto máte o naši službu zájem, budeme Vás kontaktovat, jakmile se kapacita služby uvolní.

Může se také stát, že **nespadáte do cílové skupiny**. I v tomto případě Vám doporučíme pro Vás vhodnou službu.

V případě, že **očekáváte nebo potřebujete službu, kterou my neposkytujeme**, opět Vás odkážeme na jinou vhodnou službu.