

OSOBNÍ ASISTENCE

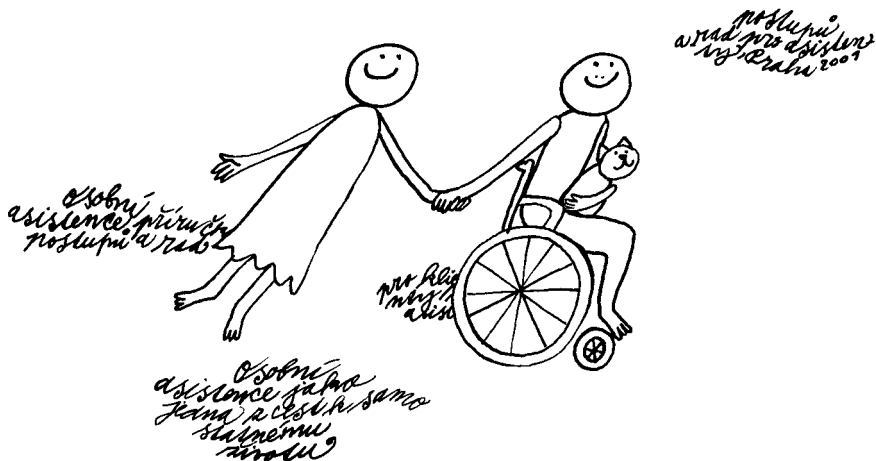
příručka postupů a rad
pro poskytovatele.



Standardy kvality sociálních služeb promítnuté
do praxe poskytování osobní asistence
všem cílovým skupinám uživatelů.



Jana Hrdá



OSOBNÍ ASISTENCE

příručka postupů a rad pro poskytovatele.

Standards kvality sociálních služeb
promítnuté do praxe poskytování
osobní asistence všem cílovým
skupinám uživatelů.



Děkujeme všem, kdo přispěli k vydání této brožury:

Autorům příspěvků i všem dalším klientům a asistentům, kteří se podíleli svými zkušenostmi a názory. Zejména děkujeme Nizozemskému království a pracovníkům jeho velvyslanectví, jež peněžním darem umožnilo její vydání.

Za Pražskou organizaci vozíčkářů

Jana Hrdá

Obsah	1
1. Úvod	5
2. Dějiny sociální péče	6
2. 1. Letem světem	6
2. 2. V českých zemích	7
2. 3. Dějiny osobní asistence	8
2. 3. 1. Ve světě	8
2. 3. 2. U nás	8
3. Základní informace o osobní asistenci	10
3. 1. Definice a popis	10
3.2. Typy osobní asistence	12
3.1.1. Sebeurčující osobní asistence	12
3.1.2. Řízená osobní asistence	12
4. Provozní zajištění osobní asistence	14
4.1. Místní a časová dostupnost poskytování osobní asistence	14
4.1.1. Za co má odpovědnost poskytovatel	14
4.1.2. Co má zajistit uživatel	15
4.2. Informovanost o osobní asistenci	15
4.2.1. Co nesmí v souboru informací chybět	16
4.2.2. Jak, čím a kde informovat	16
4.2.3. Výroční zpráva	17
4.3. Prostředí a podmínky poskytování služeb	18
4.3.1. Zařízení a vybavení sídla poskytovatele	18
4.3.2. Normy	19
4.3.3. Vnitřní pravidla	19
4.3.4. Na co má dbát uživatel	20
4.4. Nouzové, havarijní a krizové situace	20
4.4.1. Popis těchto okolností a řešení	20
4.4.2. Zjišťování těchto situací a jejich řešení	22
4.4.3. Vzor formuláře	22
4.4.4. Dokumentace a použití	26
4.5. Zajištění dobré jakosti služeb	26
4.5.1. Sociální služba jako veřejný závazek, zapojení dalších institucí	27
4.5.2. Jak zjišťovat spokojenost uživatelů	27
4.5.3. Přístup k životnímu prostředí	28

4.6.	Ekonomika	29	5.4.	Vzdělávání pracovníků	54
4.6.1.	Rozpočet	29	5.5.	Hodnocení pracovníků	55
4.6.2.	Výroční zpráva o hospodaření	29	5.6.	Supervize, intervize apod.	57
4.6.3.	Dary	30	5.7.	Formuláře, prohlášení atd.	58
4.6.4.	Normy	30	6.	Procedurální standardy pro osobní asistenci	68
5.	Personální zajištění osobní asistence	31	6.1.	Cíle a způsoby poskytování osobní asistence	68
5.1.	Pracovně-právní vztah	31	6.1.1.	Poslání a cíle služby	68
5.1.1.	Smlouvy, dohody aj.	31	6.1.2.	Cílová skupina – uživatelé	67
5.1.1.1.	Jak to začíná, vzory formulářů	31	6.1.2.1.	Uživatelé seburčující osobní asistence	69
5.2.	Pracovníci	37	6.1.2.2.	Uživatelé řízené osobní asistence	70
5.2.1.	Zaměstnanci	37	6.1.3.	Zásady poskytování služby	72
5.2.1.1.	Uspořádání, kvalifikace, pracovní náplně	37	6.1.4.	Speciální metodika pro poskytování osobní asistence	72
5.2.1.2.	Výběr a zaškolování	29	6.1.5.	Pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky	73
5.2.1.3.	Pracovní podmínky	40	6.2.	Ochrana práv uživatelů	74
5.2.2.	Osobní asistenti	41	6.2.1.	Ethický kodex – pravidla pro ochranu práv	74
5.2.2.1.	Osobní asistenti seburčující osobní asistence	42	6.2.2.	Sřet zájmů, diskriminace atd.	75
5.2.2.1.1.	Osobnostní předpoklady	42	6.2.3.	Problematické chování uživatele	75
5.2.2.1.2.	Fyzické předpoklady	44	6.2.4.	Náprava porušování práv	77
5.2.2.1.3.	Kvalifikační předpoklady	44	6.3.	Jednání se zájemcem o službu	77
5.2.2.1.4.	Zaškolování	44	6.3.1.	Co je povinen poskytovatel zájemci sdělit (informovaný souhlas)	77
5.2.2.2.	Osobní asistenti řízené osobní asistence	44	6.3.2.	Co má poskytovatel vědět o uživateli	78
5.2.2.2.1.	Osobnostní předpoklady	45	6.3.3.	Na čem se poskytovatel s uživatelem musí dohodnout	78
5.2.2.2.2.	Fyzické předpoklady	45	6.3.3.1.	Osobní uživatelské cíle – co má osobní asistence zajistit	80
5.2.2.2.3.	Kvalifikační předpoklady	45	6.3.3.2.	Rizika	81
5.2.2.2.4.	Zaškolování	47	6.3.4.	Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu	81
5.2.3.	Dobrovolníci a praktikanti	47	6.4.	Dohoda o poskytování osobní asistence	82
5.2.3.1.	Předpoklady	47	6.4.1.	Vzor dohody	82
5.2.3.2.	Pravidla pro spolupráci s dobrovolníky	47	6.4.2.	Bodovací systém – „bodník“	87
5.2.3.	Pravidla pro spolupráci s praktikanty	48	6.4.3.	Postupy pro zajištění náhradní služby	88
5.2.4.	Klienti	49	6.5.	Součinnost poskytovatele s uživateli a průběh osobní asistence	89
5.2.4.1.	Předpoklady	49	6.5.1.	Pravidla pro plánování řízené osobní asistence	89
5.2.4.2.	Pravidla pro spolupráci	49	6.5.2.	Sdílení informací o poskytování služeb	90
5.2.4.2.1.	Seburčující osobní asistence	51	6.6.	Účast uživatelů na řízení	90
5.2.4.2.2.	Řízená osobní asistence	52	6.7.	Základní biologické potřeby	91
5.3.	Komunikace uvnitř organizace	54	6.7.1.	Stravování	91

6.7.2.	Hygiena, oblékání a úprava	91
6.7.3.	Toaleta	91
6.7.4.	Pohyb	91
6.7.5.	Přítomnost druhé osoby	92
6.7.6.	Prostředí	92
6.7.7.	Ošetřování	92
6.8.	Základní společenské potřeby	93
6.8.1.	Spolupráce s rodinou, s příbuznými, se sousedy, s přáteli	93
6.8.2.	Vzdělávání a zaměstnání	93
6.8.3.	Propojení s běžnými aktivitami	94
6.8.4.	Možnost toku informací	94
6.8.5.	Pomoc při zajištění bezpečnosti	94
6.9.	Dokumentace a nakládání s osobními údaji	95
6.9.1.	Jaké zákonné normy musí poskytovatel dodržet při sběru dat	95
6.9.2.	Jaké údaje poskytovatel potřebuje	96
6.9.3.	Jak má poskytovatel s dokumentací zacházet	97
6.1.4.	Speciální metodika pro poskytování osobní asistence	97
6.10.	Stížnostní postupy	98
6.10.1.	Neformální postup	99
6.10.2.	Závažné stížnosti	100
6.11.	Návaznost na další formální a neformální zdroje	100
6.11.1.	Spolupráce s veřejnými institucemi	101
6.11.2.	Spolupráce s odborníky	102
6.11.3.	Spolupráce s návaznými službami	102
6.12.	Finální stadium uživatelova života	103
6.13.	Ukončení služby	103
7.	Závěrem	104



1. ÚVOD

Otevřeli jste poslední plánovanou brožurku o osobní asistenci. První byla napsána **Osobní asistence jako jedna z cest k samostatnému životu, Praha původně 1996, obnovena 2002**, Ing. Jana Hrdá, **Osobní asistence, příručka postupů a rad pro klienty, Praha 1997**, Ing. Jana Hrdá, **Osobní asistence, příručka postupů a rad pro asistenty, Praha 2001**, Ing. Jana Hrdá. Tato řada brožurek o osobní asistenci vznikla, protože jsme považovali za nezbytné vyjádřit a zveřejnit o ní základní informace, zásady uplatňované v této pokrokové službě a poznatky o jejím praktickém fungování. Všechny příručky měly pomoci zejména tzv. dobré praxi. Co je dobrá praxe? Je to vše užitečné a příhodné, vše, co vyhovuje těm, kdo ve službě hrají svou úlohu. V brožurkách lze tedy najít kromě „šedivé teorie i zelený strom praxe (J. W. Goethe)“, je v nich kolektivní zkušenost z každodenního života s osobní asistencí.

Prvním poskytovatelem osobní asistence v Československu byla Pražská organizace vozíčkářů (POV). Jako **České středisko Evropského hnutí sebeurčujícího života ENIL** (The European Network of Independent Living) usiluje o rozšíření všech možností vedoucích k začlenění osob s postižením do běžného života společnosti. Proto se stala metodickým centrem pro osobní asistenci, kam se obracejí zájemci o tuto službu z řad osob s postižením, jejich rodinní příslušníci, ti, kteří chtějí dělat osobní asistenty, stejně jako pracovníci obecní a státní správy. V neposlední řadě jsou to také různé organizace, které se chtějí stát poskytovateli. Pracovníci POV stáli u zrodu mnoha takových zařízení a pomáhají jim i nadále, takže stále palčivěji pociťují, že chybí ucelená příručka, která by byla pomůckou na tomto poli začínajícím i již déle pracujícím organizacím.

Přesto ponechali napsání brožurky až **na konec**, a to z těchto důvodů: Nechtěli vytvořit něco, co by nebylo v souladu s dlouho očekávaným zákonem o sociální pomoci (službách), naopak chtěli nasbírat co nejvíce zkušeností od různých poskytovatelů, a konečně bylo nutné na ni opatřit peníze.

Příručka bude **postavená na standardech** kvality (jakosti) sociálních služeb tak, aby poskytovatelé s nimi při tvorbě vlastní metodiky služeb byli v souladu. Budou v ní rámcová pravidla pro různé typy osobní asistence, pro různé cílové skupiny uživatelů i příklady tzv. dobré praxe. Tato příručka by měla být základem, na němž bude snadné vytvořit speciální metodiku služby, kterou musí každý poskytovatel mít, když začne službu provozovat. Je tedy sice určena předně poskytovatelům sociálních služeb (stávajícím i začínajícím), ale také uživatelům, úředníkům, odborníkům i ostatní veřejnosti.

2. DĚJINY SOCIÁLNÍ PÉČE

2. 1. Letem světem

Z historie lidstva můžeme o nás samých získat značně rozporuplné mínění. Na jedné straně se v Bibli (na příklad Jk 1, 27) dočteme, že pospolitost má povinnost postarat se o vdovy, sirotky a další, kteří pomoc potřebují. Že příkladem šel sám král: „A tak sídlil Mefibóšet v Jeruzalémě, neboť každodenně jídal u králova stolu. Kulhal na obě nohy.“ (2. Samuelova 9,13). Na druhé straně se již na základní škole učíme, že v antické Spartě házeli miminka, která se nezdála být dokonalá, se skály. Pravda je, že péče o lidi, kteří potřebovali pomoc, skoro po celou historii lidstva závisela na **rodině** a součinnosti a podpoře těch **nejbližších**. Stát poskytoval podporu většinou jen **vojenským** vysloužilcům, případně se cechovní **bratrstva** a spolky staraly o své potřebné členy, dále to byly církve či **náboženská** seskupení, kdo poskytovaly pomoc.

Evropská, a potažmo euroamerická kultura, stejně jako České země (viz dále), se ze středověkého způsobu sociální péče vymanila až ve druhé polovině dvacátého století. V souvislosti s vytvářením společných seskupení v Evropě, jež vyústilo ve vznik **Evropské unie** (EU), se začaly tvořit také základy pravidel pro ochranu a podporu vydělených skupin občanů. Tak tedy, ačkoliv prvním podnětem vzniku Evropské unie (EU) byla snaha zabránit vojenským střetům a pokračováním této snahy zcela logicky byla hospodářská sdružení, přece se nakonec formuluje i komunitární právo postihující skoro celou šíři života obyvatel komunity (EU). Vznikají právní normy, jež se řídí zásadami, které předznamenávají, že sociální pomoc není jen záležitostí blízkých a bližních, ale že je také věcí společnosti: zásada sociální spravedlnosti, dobrých mravů, rovnosti, zákazu diskriminace a ochrany lidských práv.

Máme tu tzv. generace práv: **První generace**: práva osobní směřující k ochraně lidského života a důstojnosti (právo na život, zákaz mučení a nelidského zacházení, zákaz otroctví a nucených prací) a také procesně-právní záruky ochrany lidských práv (právo na spravedlivý proces, předpoklad neviny, právo na obhajobu).

Druhá generace: politická práva a svobody (aktivní a pasivní volební právo, svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání, projevu, shromažďování a sdružování).

Třetí generace: hospodářská, sociální a kulturní práva (právo na práci, na spravedlivé pracovní podmínky, na ochranu zdraví, na sociální a lékařskou pomoc, na sociální zabezpečení).

Čtvrtá generace: moderní práva, která se teprve nacházejí ve stavu utváření a stanovování (právo na hodnotné životní prostředí a nedotčenou přírodu, na ochranu spotřebitele, právo se lišit, na přístup k informacím a prostředkům sdělování podle nového mezinárodního informačního řádu, na životní styl, který si člověk zvolí).

V současnosti v Evropské unii pracuje **Evropské fórum ZP** (European Disability Forum - EDF), jehož členové jsou jmenováni Komisí EU. Mají reprezentovat typy zdravotního postižení, činnosti osob se zdravotním postižením, národní zájmy a nevládní organizace, takže zástupci jsou z nevládních organizací členských států, z organizací zaměstnavatelů a odborových organizací. EDF je připomínkovým místem před přijetím opatření Komise EU.

Předmětem zájmu Evropské unie však **nejsou sociální služby**, ty jsou zcela v pravomoci členských států, programy se zaměřují na mobilitu (pohyb), vzdělávání a zaměstnávání lidí s postižením.

2. 2. V českých zemích

Také v Českých zemích byla sociální péče převážně na rodině a blízkých. Poprvé se o sociální péči hovoří v říšském policejním řádu Ferdinanda I. v roce 1552. Péče se podle něj poskytuje chudým s **domovským právem** v obci (v pastouškách, chudobincích či tzv. ratejnách). Za Josefa II. byly vyhlášeny Dvorské dekry, podle nichž se zřizovaly farní chudinské ústavy. **Chudinský zákon** č. 59/1868 českého zemského zřízení upravoval právní vztahy vznikající v oblasti chudinské péče. Systém chudinské péče fungoval až do roku 1956 (!), kdy vstoupil v platnost zákon č. 55/1956 Sb. o sociálním zabezpečení. Po únoru 1948 došlo k přenesení výkonu sociální péče **výhradně na stát**, nebo spíše na jeho místní orgány - národní výbory. Podle zákona č. 101/1964 Sb. o sociálním zabezpečení (s prováděcí vyhláškou č. 102/1964 Sb.) byla sociální péče podřazena pod pojem služby a nadále poskytována pouze státními orgány. Podle zákona č. 121/1975 Sb. s prováděcí vyhláškou č. 130/1975 Sb. bylo rozšířeno spektrum poskytovaných dávek.

Současná právní úprava v České republice vychází stejně jako před rokem 1989 **z invalidity**. To vede k tomu, že základním prostředkem zajištění životních potřeb občanů se zdravotním postižením je plný případně částečný **invalidní důchod**. Doplnkovým zdrojem jsou různé **příspěvky**, sociální **služby** či mimořádné „**výhody**“ poskytované na základě rozhodnutí příslušného státního orgánu, a to buď fakultativně (nezávazně, nepovinně), nebo obligatorně (povinně).

Příspěvky a služby jsou poskytovány občanům se zdravotním postižením podle vyhlášky MPSV č. 182/1991 Sb. v platném znění. Dále jsou to příspěvky podle zákona č. 482/1991 Sb. o sociální potřebnosti v platném znění.

V České republice je v zákoně zakotvena povinnost státu poskytnout lidem, kteří mají tak těžké zdravotní postižení, že nejsou s to se o sebe postarat, ani nemají rodinu, jež by to učinila, poskytnout **péči v ústavech** sociální péče, případně se jim poskytují terénní **pečovatelská služba**.

2. 3. Dějiny osobní asistence

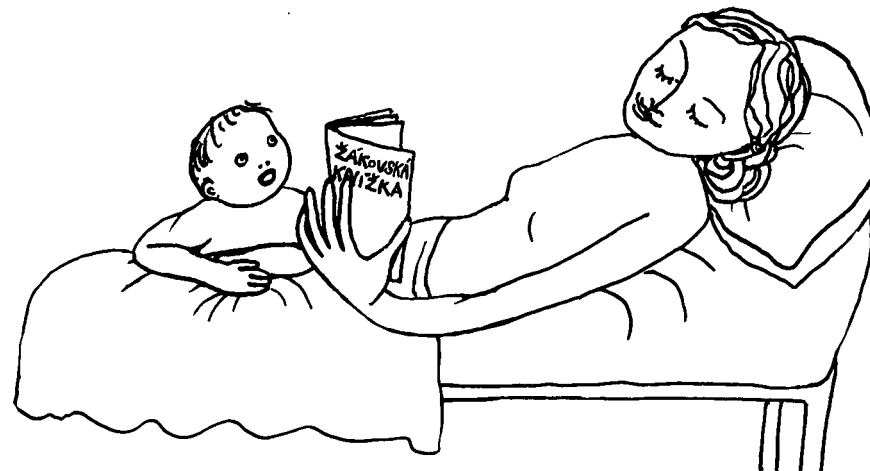
2. 3. 1. Ve světě

Rádi alespoň stručně opakujeme pozoruhodné dějiny osobní asistence (viz brožurka Osobní asistence jako jedna z cest k samostatnému životu). Ve světě je spojen tento pojem se jménem **Eda Robertse**. Žil v minulém století v Kalifornii, studoval na universitě v Berkley, a to i přestože měl velmi těžké tělesné postižení, dokonce tak těžké, že nemohl být bez dýchacího přístroje. V šedesátých letech založil hnutí Independent Living (IL). Učinil to se svými spolužáky (říkali si Rolling Quads – „valící se kvadrouti“), kteří také nechtěli strávit svůj život někde v nemocnici či ústavu a být opečováváni. A tak mohli vést život, který se nelišil od stylu jejich **vrstevníků** (vrstevníkem zde rozumíme člověka, který je srovnatelný s určitým uživatelem nejen věkem a pohlavím, ale i společenským postavením). IL rozšířilo do celého světa zásady sebeurčujícího života, mezi nimiž zmíníme alespoň tu, která dala jméno hnutí (další viz ve výše zmíněné brožurce). Každý člověk má **právo na sebeurčení**, a proto je třeba poskytovat lidem takovou podporu, aby mohli toto své právo uplatnit. Jedním z hesel, které hnutí razí, je: 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 jeho potřebami a přáními.

2. 3. 2. U nás

podala **první projekt** na poskytování služeb osobní asistence Pražská organizace vozičkářů (založená Betinou Šafránkovou a dalšími, aby pomohla naplnit specifické potřeby lidí pohybujících se pomocí vozíku). Její pracovníci – Zdenka Hanáková a **Petr Vojtík** – se poučili ze švédských a holandských zkušeností, upravili pravidla podle svých představ a v roce 1991 začali poskytovat osobní asistenci deseti klientům POV. **Zdenka Hanáková**, jedna ze zakladatelek organizace, má od mládí velmi těžké zdravotní postižení. Její matce, která se o ni od počátku starala, ubývaly síly, a tak Zdenka sama poznávala, jak naléhavě je potřeba postupně matčinu péči plnohodnotně nahradit. Pravidla, která vytvořili, tak vycházela z živých potřeb vozičkářů.

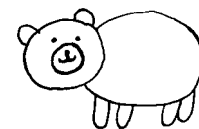
Pravděpodobně **prvním člověkem**, který v Československu žil s osobní asistencí, byla **Jana Hrdá**. Když v roce 1985 zemřela její matka, která se do té doby starala o ni a o její malé děti, začala ve své domácnosti organizovat pod záštitou Okresního ústavu sociálních služeb placenou osobní asistenci, a mimo ni i dobrovolnou. Podivuhodné je, že zásady, podle nichž se osobní asistence u Jany provozovala, byly totožné s těmi ve světě, a to přestože Jana nevěděla nic o hnutí Independent Living ani o tom, že této službě se říká osobní asistence.



Když Janě Zdenka Hanáková nabídla nejprve službu a později spolupráci, shledaly, že také pravidla POV byla takřka stejná. Byl tu další důkaz, že skutečně odpovídají tomu, co lidé s postižením u nás potřebují. Proto se pracovníci POV všemi silami začali snažit jednak o **rozšíření osobní asistence** do celé republiky, jednak o její **uzákonění**. Osobní asistenci by měl mít každý, kdo ji potřebuje a kdo si zvolí k vyrovnání své nepříznivé sociální situace právě tuto službu.

Postupně se hlásili další a další zájemci-poskytovatelé. Ačkoliv bylo neobyčejně těžké najít vhodné osobní asistenty a opatřit nutné peněžní prostředky, přece nejprve pomalu, v posledních dvou, třech letech čím dál rychleji **narůstal počet** poskytovatelů. Dnes si sem tedy již netroufáme dát jejich seznam. Chcete-li znát poslední stav, doporučujeme, abyste se zeptali buď v POV, nebo u jiné organizace, jež osobní asistenci provozuje, zpravidla o sobě vzájemně vědí.

Od roku 1994 pořádala POV takřka každoročně **seminář**, jehož hlavním námětem vždy byla osobní asistence v souvislosti se současným děním v sociální oblasti (na příklad zákon o sociální pomoci, standardy kvality sociálních služeb). V roce 2000 se pod záštitou Misijního odboru uskutečnilo první celostátní **setkání osobních asistentů**, která se později konala každý rok. Roku 2002 svolala Liga za práva vozičkářů do Brna první **setkání poskytovatelů** osobní asistence.



3. ZÁKLADNÍ INFORMACE O OSOBNÍ ASISTENCI

3. 1. Definice a popis

Uvádíme zde v pořadí již několikátou definici a popis, které citujeme (takřka doslova) z návrhu MPSV věcného záměru zákona o sociálních službách z července 2003.

Osobní asistence je osobní pomoc se zvládnutím běžných každodenních dovedností a úkonů, které by člověk dělal sám, nebýt zdravotního postižení nebo jiné znevýhodňující okolnosti. Jde o službu návštěvní a terénní, která se poskytuje v přirozeném prostředí klienta bez omezení rozsahu, místa a času, tj. ve všem, vždy a všude dle jeho potřeb a dohody s ním. Osobní asistence je alternativou pobytu klienta v pobytovém zařízení typu domov/penzion.

V návrhu se dále hovoří o „terminologickém rozhraní“, čímž se zřejmě myslí, že jsou tu ještě další velmi podobné sociální služby, které je třeba odlišit nejen podle názvu: **pečovatelská služba** poskytuje vyjmenované úkony, čili užší spektrum služeb než osobní asistence, a to při návštěvě v bytě klienta a v omezeném čase během dne, a mimo to **podporované bydlení**, což je také užší spektrum služeb, které jsou poskytovány s cílem umožnit člověku setrvat ve vlastním domácím prostředí.

Návrh uvádí „podrobnější směrodatné charakteristiky“:

Cíl služby: zajištění soběstačnosti uživatele nebo podpora rozvoje soběstačnosti, setrvávání v přirozeném prostředí a zachování vlastního životního stylu.

Cílová skupina: lidé, jejichž schopnost realizovat samostatně každodenní úkony je omezena vzhledem ke zdravotnímu postižení nebo jinému znevýhodňujícímu faktoru.

Charakter služby: návštěvní a terénní – poskytuje se ve vlastní domácnosti klienta a dále všude tam, kde se klient pohybuje.

Přístupnost v čase/zajištění provozu: během dne v časovém úseku dle individuální dohody – až 24 hod. denně a 7 dní v týdnu.

Časové omezení pro klienta: bez omezení.

Obsah/spektrum nabídky služeb

Obligatori: podle individuální dohody s uživatelem na příklad: pomoc při zajištění chodu domácnosti (pomoc s hospodařením s penězi, se zajištěním úklidu, nákupy, vařením, praním, údržbou prádla apod.), pomoc se sebeobsluhou (hygiena, podávání stravy, péče o fyzické a duševní zdraví, oblékání), kontakt s vnějším prostředím (pomoc při cestě do zaměstnání, na kulturní a společenské akce, na úřady apod.), pomoc při pohybu (přesuny, polohování, ukládání, vstávání apod.), pomoc při prosazování práv a zájmů (pomoc v jednání s úřady

a dalšími subjekty, ošetrovatelská péče v rozsahu, který odpovídá běžné osobní péči), pomoc při péči o nedospělé děti, a jiné služby dle individuálních potřeb a dohody.

Fakultativní: ošetrovatelská péče v rozsahu nad běžnou osobní péčí, zastupování práv.

Osobní asistence je osobní pomoc se zvládnutím běžných každodenních úkonů, které by člověk dělal sám, nebýt zdravotního postižení nebo jiné znevýhodňující okolnosti. Jde o službu návštěvní a terénní, která se poskytuje v přirozeném prostředí klienta bez omezení rozsahu, místa a času, tj. ve všem, vždy a všude dle jeho potřeb a dohody s ním. Osobní asistence je alternativou pobytu klienta v pobytovém zařízení typu domov/penzion.



Až potud tedy jazykem MPSV, co je osobní asistence. Pokračovat budeme vlastním vyjádřením toho, co je podstatou této sociální služby.

Hlavním cílem osobní asistence, stejně jako jakékoliv jiné sociální služby, je **zachování integrity** (celistvosti a neporušenosti) **člověka** i navzdory jeho nemohoucnosti, která plyne z postižení, stáří, nemoci nebo jiné příčiny. Nezbytnou podmínkou pro to je úcta k jeho důstojnosti, životnímu stylu a k naplnění jeho smyslu života. Cestou vedoucí k tomuto cíli jsou zejména služby umožňující občanům, kteří ke svému životu potřebují pomoc, aby mohli být doma a žít životem, který se co nejvíc blíží běžné úrovni.

Služby osobní asistence mají klientovi zabezpečit **základní životní potřeby**, a to jak biologické (na příklad příjem potravy, toaletu, polohování, hygienu, dále dopomoc při obstarání domácnosti, při nákupu, pochůzkách atp.), tak společenské (na příklad při výchově dětí, při vzdělávání a výkonu povolání, při kulturních a sportovních činnostech). To vše jako nutné vyrovnání příležitostí, které jsou sníženy zdravotním postižením nebo jinou příčinou.

Osobní asistence řeší sociální handicap (oddělení od společnosti v důsledku zdravotního znevýhodnění), je to tedy **zabezpečení sociální**, případně potřebné zdravotnické ošetřování musí být zajištěno jinými odborně připravenými osobami. To, že se někdo rozhodne pro osobní asistenci, nesmí vylučovat možnost volby dalších služeb, klient musí mít příležitost **spojovat (kombinovat)** osobní asistenci s dalšími sociálními službami. Služby osobní asistence musí být poskytovány v nezbytně nutném časovém rozsahu podle vyhodnocení **bodovacího systému** (viz 6.4.2.).

3.2. Typy osobní asistence

Kromě těch typů, o nichž budeme nadále hovořit, je také tzv. **školní** nebo také třídní osobní asistence. O té však brožurka pojednávat nebude, neboť pro její poskytování se chystá zvláštní zákon, a tudíž i předpisy.

3.1.1. Sebeurčující osobní asistence

Sebeurčující osobní asistence nevyžaduje **žádné odborné školení asistentů**. Jestliže je potřebné jakékoliv školení přesahující základní (všeobecné) vzdělání, jedná se o řízenou osobní asistenci.

Klient musí **být schopen sám se podílet na sebeurčující osobní asistenci**, tzn. že uživatel služeb musí být schopen vyškolit si osobního asistenta, organizovat a vést jeho práci. Jestliže toho klient není schopen, musí být o něho postaráno řízenou osobní asistencí, anebo jinými způsoby péče.

3.1.2. Řízená osobní asistence

Řízená osobní asistence obvykle vyžaduje **odbornou přípravu** osobních asistentů. Týká se totiž osob, které potřebují specializovanou pomoc.

Klient tohoto typu osobní asistence **neškolí** své osobní asistenty a **neorgani-**

zuje jejich práci, to je úkolem poskytovatele. Osobní asistenti asistují buď osobám (se smyslovým postižením), pro něž z podstaty asistence samé vyplývá potřeba koordinace (vedení do souladu) osobních asistentů zvenku, aby byla jejich kvalifikace využita co nejučelněji, anebo osobám (s mentálním, duševním postižením), které si nedovedou z podstaty svého postižení práci osobního asistenta řídit.



4. PROVOZNÍ ZAJIŠTĚNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

V úvodu jsme si pověděli, že tato brožurka bude postavena na standardech kvality sociálních služeb, jak je uvádí MPSV ve své brožuře „Standards kvality sociálních služeb“ z roku 2002. Doufáme totiž, že se sice budou ještě vylepšovat, že se však nebudou měnit nijak podstatně. Budeme se tedy držet těchto standardů jako jakési osnovy, a budeme ji rozvíjet tak, abychom postihli zvláštnosti osobní asistence, abychom dali co nejpoužitelnější návod pro poskytování této služby a abychom vytvořili jakýsi základ pro vytvoření speciální metodiky služby, kterou má každé zařízení mít.

Začneme provozními standardy, protože těmi musí i každý poskytovatel začít.

4.1. Místní a časová dostupnost poskytování osobní asistence

Kdy a kde se má poskytovat osobní asistence? Co musí poskytovatel služby zařídit, aby vše odpovídalo standardům? Především musí zkoumat potřeby těch klientů, jimž hodlá službu poskytovat. Ty jsou vzhledem k **dostupnosti** služby dvojí: pro všechny zúčastněné musí být dosažitelné jak zařízení poskytovatele, tak přímá péče.

4.1.1. Za co má odpovědnost poskytovatel

Uživatelé se potřebují alespoň občas stýkat s týmem pro osobní asistenci, aby mohli vyřizovat záležitosti spojené s administrativou, sociální prací, ekonomikou, poradenstvím apod. Tyto věci lze projednat ve vyhrazené době, v níž jsou pracovníci zajišťující tyto záležitosti přítomni v sídle organizace. **Hodiny pro styk** s uživateli, s jejich rodinnými příslušníky či osobami, jimž dal uživatel důvěru (zastupujícími osobami), s osobními asistenty, se zájemci o službu, s pracovníky návazných služeb, s úředníky a s dalšími pro službu důležitými osobami nebo veřejností, musí být jasně dány a zveřejněny. Není nezbytné být k dispozici denně, avšak je nutné stanovenou dobu neměnit a úzkostlivě dodržovat.

Místní dostupnost je pro klienty dána jejich možnostmi pohybu a orientace. Je tedy nutné **umístění přizpůsobit** zejména těmto požadavkům. Na příklad vybudovat sídlo na cestě nízkopodlažních autobusů místní hromadné dopravy, pokud jde o vozíčkáře, nebo co nejbližší stanice veřejné dopravy pro nevidomé.

Při stanovení místního a časového rozsahu služeb pro jednotlivé uživatele by měl poskytovatel **spolupracovat** s důležitými institucemi (zařízeními, úřady aj.) v okolí a měl by **sladit** svou činnost s dalšími službami poskytujícími podobné a návazné služby. Určený rozsah služby musí poskytovatel uvést v **dohodě** o službě, kterou uzavírá s uživatelem.

4.1.2. Co má zajistit uživatel

Těžiště osobní asistence spočívá v **přímé péči**. Osobní asistence se podle svých principů (základních pravidel) poskytuje bez omezení místa a času, tzn. že osobní asistence se děje tam, kde je klient, a tehdy, kdy se na službě domluví se svým osobním asistentem. Vzhledem k tomu, že místo a čas se zcela řídí potřebami a přáním uživatelů, že osobní asistence probíhá převážně v jejich domácnosti či na místě, jež záleží na jejich rozhodnutí, je také na nich, nikoliv na poskytovateli, aby zajistili dostupnost. Uživatel se musí postarat, aby se služba konala za podmínek, které jsou pro něho samého a pro službu co nejvhodnější.

Při osobní asistenci mnohdy dochází k paradoxnímu (protismyslnému) stavu, kdy bývá služba **nedostupná pro osobní asistenty**. Stává se to ve vesnicích, kam jen málokdy jede nějaký veřejný dopravní prostředek. A tak nezbyvá osobním asistentům nic jiného než stopovat, jet na kole, šlapat pěšky nebo jet autem (svým či klientovým). To buďto snižuje kvalitu služby, jelikož cestováním uondaný osobní asistent jen těžko může podávat dobrý výkon, anebo to službu prodražuje (platí-li se doprava autem) tak, že se stává pro uživatele finančně nedostupnou. Uvažuje se, jakým způsobem tuto svízeľ řešit. Náš názor je, že by tu mohl pomoci adresný a odůvodněný **příspěvek na dopravu**.

4.2. Informovanost o osobní asistenci

Osobní asistence je stále ještě službou málo rozšířenou, takže o jejích důležitých znacích (zásadách, průběhu apod.) se dohadují dokonce i odborníci. Je tedy **nutné šířit** poučení o ní všemi dostupnými způsoby.

O tuto velmi významnou činnost by se v organizaci měl starat určený **pracovník**, který se odborně školí, aby mohl za jakost své práce nést odpovědnost. Informační materiály o službě osobní asistence mají obsahovat jednak **obecné** údaje, jednak **zvláštní** údaje, týkající se způsobu, jakým poskytuje osobní asistenci to které zařízení. Z nich se může případný uživatel dozvědět všechno důležité jak pro **rozhodnutí**, že bude přijímat službu od určitého poskytovatele, tak o průběhu služby samé, když už ji přijal. Informace je tedy nutno předávat na **veřejnost i uvnitř** organizace a musí být přizpůsobené účelu, cestě šíření a zejména cílové skupině. Organizace se má zapojovat do místních akcí a kampaní (odborných i veřejných).

Velmi důležité je dbát na to, aby sdělení byla nejen pravdivá a vyvážená, ale také **aktualizovaná**.



4.2.1. Co nesmí v souboru informací chybět

K důležitým informacím patří na příklad právní forma, IČO, statutární zástupce, odpovědná, případně kontaktní osoba, označení sídla poskytovatele - adresa, telefon, dále hodiny pro veřejnost a místo poskytování služby, spojení mimo hodiny pro veřejnost, charakter služby, poslání, cíle služby a principy jejich dosahování, cílová skupina, podmínky pro poskytování služby, kapacita zařízení, cena služby pro uživatele, kritéria pro přijetí klienta ke spolupráci, časové a místní podmínky poskytování služby atd.

4.2.2. Jak, čím a kde informovat

Z informačního materiálu samého je někdy zřejmé, pro koho je. Jestliže je ku příkladu pro nevidomé nebo hluchoslepé, je jasné, že má být v Braillově písmu, je-li pro děti, jsou vítané obrázky. Někdy je těžké vytvořit takové informace, aby byly zároveň všeobecně použitelné a zároveň čitelné a srozumitelné také pro lidi se zvláštními potřebami, jsou-li našimi klienty. Tu je třeba vyrobít byt raději menší soubor, leč upravený tak, aby i tyto osoby měly k použití údaje.

Základní informační materiál organizace pro veřejnost i vnitřní potřebu je obvykle výroční zpráva (o té viz 4.2.3.). Dále to mohou být třeba **letáky**. Podle finančních možností zařízení a také podle představitelů pracovníků mohou mít nejruznější provedení a obsah. Letáky musí být vždy velmi stručné a nápadné, mají vystihovat sdělení tak, aby bylo zjevné na první pohled. Takže je výhodné, když mají obrázky a velká písmena. Nesmí však chybět základní údaje, byt by byly malými písmeny, tj. všechny druhy spojení (adresa, telefon, fax, e-mail, web atd.). Důležitý je způsob šíření. Vzhledem k tomu, že jednak výroba tištěných materiálů je drahá a že jednak lidé už jsou unavení množstvím všech možných reklamních letáků, je dobré je dávat jen určeným adresátům, případně na místa, kde se mohou kýženi adresáti vyskytovat (ku příkladu čekárny lékařů-specialistů, sociální referáty). Stanovení, komu budou určeny, závisí na účelu. Obvykle se letáky pořizují spíše ke krátkodobému použití, k prvotní informaci, mají zaujmout, podnítit čtenáře k tomu, aby se zajímal o podrobnější údaje. Podobný účel mají také **pozvánky, inzeráty** apod. Nezapomeňme na **nástěnky**, na ně se dají vyvěsit sdělení veřejná i interní (vnitřní). Také je užitečné se zajímat o různé **adresáře**, v nichž lze zveřejnit alespoň ty nejzákladnější informace.

Pro osobní asistenci mají větší význam podrobnější podoby materiálů. Zvláště když má zařízení určité ukazatele, podle nichž vybírá uživatele (u sebeurčující osobní asistence schopnost školit si a průběžně instruovat osobní asistenty), dávají povedené informační materiály naději, že se budou hlásit ti zájemci, jimž je služba určena. Dnes již se dá říci, že o osobní asistenci obecně vědí poměrně hodně případní příjemci, avšak ti, na nichž záleží, aby se služba hojněji posky-

tovala, tzn. úředníci a sponzoři, nevědí buď nic, anebo mají zkrslené představy. Tu pomohou **články, webové stránky, audio a videokazety**, také **rozhovory a pořady** v rozhlasu či televizi atd. Účinné jsou také **konference, semináře a přednášky**, které uspořádat je sice namáhavé a často i nákladné, ale poskytnou cennou zpětnou vazbu. Nejvíce vložených sil a peněz pak vyžadují **brožury**, případně **knihy**, avšak v nich lze seznámit veřejnost nejpodrobněji. V těchto publikacích je nutné pamatovat na to, že v nich mají být informace trvalejšího charakteru.

Nepodceňujme informace, které šíříme o organizaci ústně, a také to, co se o organizaci povídá mezi lidmi. Dobrá **pověst** je nejlepší reklama.

Mimo informace namířené ven jsou také ty, které jsou určeny pro **vnitřní potřebu**, na příklad klientům. Taktéž ty musí mít dobrou úroveň formální, obsahovou i jazykovou, ať už jsou to zpravodaje, okružní, pravidelné nebo osobní dopisy, či cokoliv jiného, neboť i ty o naší organizaci mnohé sdělují.

4.2.3. Výroční zpráva

Opět jsme si vypůjčili materiály MPSV, tentokrát příručku „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe“ - Průvodce poskytovatele, Praha 2002, v němž jsme objevili návod, díky němuž nic důležitého nevynecháme.

Úvodní slovo. V úvodu by měl nejvyšší představitel organizace (předseda, výkonný ředitel apod.) stručně shrnout činnost, zmínit úspěchy, připomenout důležité změny a poděkovat za spolupráci.

Vznik organizace, její poslání a cíle. Zde by mělo být uvedeno, kdy a jak byla organizace založena, jaké je její poslání a jaké jsou její cíle. Mohou se tu popsat hlavní zásady práce, vztah k jiným organizacím apod.

Zpráva o činnosti. V této části se má zhodnotit naplnění cílů stanovených na předchozí rok, popsat, jaký typ osobní asistence zařízení poskytuje a cílovou skupinu uživatelů (čím se vyznačuje jejich nepříznivá sociální situace, kolika lidem se služba poskytla, viz kapitola 6.1.2.), jakým způsobem ovlivňuje osobní asistence nepříznivou sociální situaci uživatelů apod.

Znázornění organizační struktury (uspořádání). Pro lepší porozumění se doporučuje použít nákres. Popíšme pracovní skupinu (či skupiny), která osobní asistenci v uplynulém roce zajišťovala, jaká je členská základna organizace, zda a jaké jsou v organizaci pracovní skupiny, výbory apod. Sem patří jména členů představenstva a případně další významné osobnosti organizace.

Ohlasy uživatelů služeb. Výroční zprávy se dá využít ke zveřejnění názorů uživatelů.

Finanční zpráva. Jedním z hlavních sdělení výroční zprávy je oddíl o hospodaření, z něhož jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb zařízení v daném roce. Dále viz 4.6.2.

Poděkování. Na závěr je dobré poděkovat dárcům a spolupracujícím organizacím i jednotlivcům.

Závazná **lhůta**, do kdy by měla být výroční zpráva za minulý rok hotova, není stanovena. Ze zkušeností však vyplývá, že výroční zpráva by měla být vydána do konce **června** následujícího roku. Výroční zpráva se většinou zpracovává za celou organizaci. Každé jednotlivé zařízení by v ní mělo mít své místo a mělo by také mít k použití potřebný počet výtisků. Vytisknutím práce s výroční zprávou nekončí, je třeba ji **rozeslat** na důležitá místa a důležitým lidem, na příklad významným institucím a organizacím, se kterými spolupracujeme, dárcům, uživatelům, sdělovacím prostředkům atd. Seznam míst, kam by měla být výroční zpráva zaslána, si můžeme připravit předem a průběžně jej během celého roku obnovovat. Tím zajistíme, že nikdo pro nás důležitý nebude opomenut.

4.3. Prostředí a podmínky poskytování služeb

Osobní asistence je terénní služba, při níž naplňování tohoto standardu záleží ve velké míře na uživateli. Přece však i organizace musí dbát o to, aby přízpůsobila prostředí své cílové skupině. V zařízení by měl být určený **pracovník zodpovědný** za dokumentaci a dohled nad naplňováním všech příslušných požadavků.

4.3.1. Zařízení a vybavení sídla poskytovatele

Prostředí vhodné pro **vozičkáře** pravděpodobně vyžaduje nejvyšší náklady. Poskytovatel totiž musí zřídit bezbariérový přístup, což znamená buďto vjezd rovnou z ulice, nebo dostatečně velký výtah, obsluhovanou plošinu, nájezd apod. Do zařízení musí být široké dveře, uvnitř je nutné mít tolik místa, aby vozičkář při pohybu neohrožoval sebe nebo okolí, a musí tu být k volnému použití přízpůsobená toaleta. Na škodu není sprcha a lehátko pro případ nevolnosti. Stejně podmínky jsou vítané i pro další osoby se sníženou pohyblivostí a pro seniory.

Pro uživatele a zájemce **s potíženími s viděním** je nutné mít kontrastně (výrazně odlišně) označené schůdky a výstupky, barevné vypínače, zřetelné nápisy a upoutávky. Nevhodné jsou skleněné výplně, židle splývající barvou s okolím apod. Je nezbytné odstranit překážky, na příklad šňůry od počítačů, nohy od nábytku, které přesahují plochu desky, malé koberečky, předložky, nemít kluzkou podlahu atd. Na toaletě je třeba mít výrazně barevné všechny předměty, pozor na zřetelně označenou horkou vodu! Tato opatření jsou vítaná i pro další osoby, na příklad se sníženou mobilitou, pro seniory, pro děti aj.

Pro klienty **s potíženími se sluchem** je dobré mít v organizaci dostatek psaných a obrazových sdělení, a systém předávání informací faxem či e-mailem, jinak nejsou žádné zvláštní nároky na vybavení.

4.3.2. Normy

Pro organizaci je nezbytné, aby byly splněny a dodržovány všechny předpisy, které se týkají prostor, v nichž sídlí. Stavba musí odpovídat účelu uvedenému v **kolaudačním** rozhodnutí (zákon 50/1976 Sb. o územním plánování a stavebním řádu). Způsob užívání stavby lze měnit v souladu s uvedeným zákonem na základě správního rozhodnutí. Základní požadavky na řešení staveb stanovuje vyhláška 137/1998 Sb. o obecných technických požadavcích na výstavbu.

Technické vybavení, zařízení a inženýrské sítě se pravidelně musí **revidovat** (přešetřit). Vnitřní prostory zařízení musí odpovídat **hygienickým a protipožárním předpisům**. Povinnosti v oblasti požární ochrany stanovuje zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhláška č. 246/2001 Sb., o stanovení podmínek požární bezpečnosti a výkonu státního požárního dozoru (vyhláška o požární prevenci). Povinnosti v oblasti zajištění ochrany veřejného zdraví stanovuje zákon 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví.

Řada norem, které je třeba dodržovat, je uvedena v **ČSN** – na příklad ČSN 730833 Požární bezpečnost staveb. Budovy pro bydlení a ubytování, ČSN 331610 Elektrotechnické předpisy – Revize a kontroly elektrických spotřebičů během jejich používání.

4.3.3. Vnitřní pravidla

mají přispívat k zachování soběstačnosti, soukromí a důstojnosti klientů, dobré součinnosti zaměstnanců a dalších eventuálně zúčastněných osob, a dále k jejich ochraně a bezpečí. Se všemi vnitřními pravidly musí být **seznámeny** všechny zúčastněné osoby.

Poskytovatel má mít **provozní řád**, jehož součástí je organizační řád. Z těchto řádů musí být jasné, jak a kdy je co přístupné pro veřejnost, kdo má co na starosti, kdo je za co zodpovědný atp. Tedy na příklad provozní a úřední hodiny, kdo je zodpovědný za používané přístroje, za dokumentaci, za údržbu a čistotu atp. Pracovníci, tedy i osobní asistenti, musí projít školením o **bezpečnosti práce**, v pracovní smlouvě by nemělo chybět ustanovení o **odpovědnosti za způsobené škody**.

Prostory, vybavení a přístroje se smí používat až po důkladné **instruktáži**, je nutné mít na viditelných místech srozumitelné **návody**. Poskytovatel, potažmo určený pracovník, je zodpovědný za to, že se prostory pro jednání s uživateli udržují, pravidelně uklízejí, jsou upravené, vkusné, bez zápachů. Pokud je pro službu nutné technické vybavení **v bytě klienta**, jsou jeho vlastnictví, způsob používání, údržba případně úhrada upraveny smluvně.

4.3.4. Na co má dbát uživatel

Osobní asistence je služba, při níž není podstatou výkonu technické ani materiálové vybavení, nýbrž **vztah klient-osobní asistent**. Zároveň při této sociální službě víc než při kterékoliv jiné je uživatel nejen sám sobě strůjcem toho, jaké prostředí kolem sebe má, ale je také zodpovědný za to, že prostředí odpovídá potřebám služby. Žádný poskytovatel totiž nemá právo zasahovat do domácnosti svých klientů (vyjma služby „podporované bydlení“), aby prostředí službě přizpůsobil, může však v **dohodě** s uživatelem uvést požadavky, jež je uživatel povinen splnit.

Uživatel tedy zajišťuje, aby **osobní asistent mohl využívat** hygienické zařízení, odpočívát, stravovat se apod., dále je povinen přizpůsobit co nejvíce podmínky svým potřebám, tzn. opatřit si nutné kompenzační pomůcky, jako na příklad madla, zvedák, výtah či nájezd apod., aby síly osobního asistenta nebyly přepínány.

4.4. Nouzové, havarijní a krizové situace

Poté, co jsme zažili povodně, poté, co i taková velmoc jako USA zažila teroristický útok, uvěřil snad každý z nás, že se nebezpečí týká nejen těch druhých, ale že ohroženi jsme i my sami. Poskytovatel sociálních služeb navíc musí počítat s tím, že kromě „obvyklých“ nebezpečí tu číhají i svízele, které souvisejí se sociální nouzí uživatele, s jeho postižením, s jeho zdravotním stavem atp. Na všechno se sice připravit nelze, ale je možné mnohému zlému **předejít**, anebo alespoň leccos lépe **řešit**, když počítáme s těžkostmi a máme předběžná opatření, „krizové scénáře“ a nacvičené postupy.

Obecně je nutné, aby jak pracovníci v organizaci, tak v přímé péči byli **proškoleni v bezpečnosti práce** a v základech **požární ochrany**. Všechny **ochranné prostředky** v zařízení musí být udržovány a pravidelně kontrolovány. Zařízení musí mít uzavřenou **pojistnou smlouvu** pro krytí případných škod, jak způsobených organizací, tak těch, které způsobí někdo z organizace. Je třeba mít či vytvořit formulář „Prohlášení osobních asistentů o BSP“. Dále musí být **dohody o odpovědnosti** za vlastní vinou způsobené škody osobními asistenty, čestné prohlášení o jejich **bezúhonnosti** a o **zdravotním stavu**. Za splnění požadavků na bezpečnost musí být určena **odpovědná osoba** a všichni musí vědět, kdo to je.

4.4.1. Popis těchto okolností a řešení

Poskytovatel osobní asistence je povinen předpokládat, do jakých svízelných stavů se mohou dostat jeho klienti, a připravit opatření, jež by tyto situace pomohla řešit. Z hlediska umístění je nutné rozdělit opatření na ta, která činí zařízení samo, a ta, jež chystá uživatel.



Zařízení musí především **zabezpečit své sídlo**, tzn. musí se zde splnit protipožární směrnice, musí být evakuační plán, musí tu být lékárna pro první pomoc, musí být k dispozici obnovované kontakty na policii, záchranáře, lékaře etc.

Dále musí mít poskytovatel **záznamy** o tom, co konkrétní uživatelé pro sebe v průběhu služby považují za nebezpečné a jak se tomu dá čelit. Jde na příklad o případné zvraty ve zdravotním stavu, o úkony, při nichž může dojít ke zranění klienta či asistenta (přesuny, překonávání bariér), o předvídatelné krize v péči, havárie v domácnosti apod. **Uživatel (!) je povinen školit** osobní asistenty tak, aby dokázali předcházet těmto okolnostem a řešit je, když nastanou.

Upozorníme na některá nebezpečí, tak jak jsme se s nimi setkali. Lidé se **sníženou mobilitou** mohou z podstaty svého postižení být ohroženi buďto tím, že se nemohou bez pomoci dostat do bezpečí, anebo tím, že jim chybí péče a nejsou s to uspokojit limitní úkony, tj. ty, jejichž neuspokojení během několika hodin ohrožuje klientovo zdraví nebo život (polohování, pití). Je tedy nutné mít seznam lidí, kteří mohou ihned nebo co nejrychleji přispěchat na pomoc. Dále se může přihodit nehoda při přesunech a při další péči. Tu je třeba vědět, jak klienta zvednout, ošetřit, případně jak ho nejlépe uložit. Tam, kde pomáhají osobní asistenti v domácnosti, může se leccos stát, je tedy nezbytné za prvé mít dojednanou pomoc v sousedství, za druhé mít pohotově lékárničku, záchranné kontakty atp.

Neslyšící jsou ohroženi především v případech, kdy nejsou schopni vzhledem ke svému postižení jednak nebezpečí včas zpozorovat, jednak se domluvit se zachraňujícími. Je to na příklad při živelních pohromách, pro což může poskytovatel předem zajistit pomoc s kompetentními úřady, organizacemi atp. Se souhlasem uživatelů jim předá jejich seznam, aby se počítalo s tím, že tyto

osoby vyžadují zvláštní zacházení (totéž platí pro osoby se sníženou mobilitou). Zároveň zorganizuje způsob signalizace, který mohou vnímat, a zpětné vazby, která bude srozumitelná pro záchranáře.

Pro **nevidomé a hluchoslepé** je rovněž obtížné upozorovat jak nebezpečí samo, tak obvyklou signalizaci. Také pro ně může organizace vzhledem ke znalostem svých klientů opatřit účinnou pomoc při nenadálých událostech.

Všeobecně je nutné mít pro jednotlivé klienty kromě celostátních linek na policii, záchranáře a pohotovost zaznamenané také jejich bydliště nejbližší stanice, dále kontaktní osobu a postupy při náhlém zhoršení zdravotního stavu. Je nezbytné vědět, kde je v bytě a v domě hlavní vypínač plynu, vody, elektřiny atp. a co dělat při násilnému vniknutí cizí osoby, při napadení domácím zvířetem atd.

4.4.2. Zjišťování těchto situací a jejich řešení

Dá se očekávat, že tak, jak nikdo neslyší rád, že by se jemu mohlo něco stát, tak také uživatelé osobní asistence se **nenadchnou**, když se začneme starat o předcházení a řešení nouzových, havarijních a krizových stavů, které by je mohly potkat. Jednak to mohou považovat za vpád do soukromí, jednak mají mnozí dojem, že co se týká neštěstí, mají už vybráno. Navíc někteří ani neznají odpovědi na naše otázky, nikdy to nezkoumali, nikdy o tom nepřemýšleli. A tak se nedá předpokládat, že budou kdovíjak spolupracovat. Tu je třeba řádně vysvětlit, proč musíme vyplňovat další z mnoha protivných dotazníků.

Jistě lze mimo jiné použít pádný důvod, že to musí být, abychom splnili standardy kvality sociálních služeb vydané MPSV. Avšak mnohem důležitější je, aby osobní asistenti měli důležité údaje, použitelné při pomoci v těchto situacích, a aby **klienti uměli rychle a účelně poradit**, jak tyto nesnáze řešit. V důsledku toto „obtěžování“ prospěje především jim samotným, protože informovaní **osobní asistenti skýtají větší jistotu** a protože klienti sami zjistí věci, které často ani nevěděli. Je dobré upozornit, že osobní údaje obsažené v tiskopisech, které podléhají zákonu o ochraně dat, jakož i ostatní, jsou k dispozici jen přímým spolupracovníkům organizace (týmu, osobním asistentům), a ti jsou zavázáni **mlčenlivostí**.

4.4.3. Vzor formuláře

Následující tiskopis byl vytvořen pro vozíčkáře - quadruplegiky, pro osoby s tak těžkým tělesným postižením, že se bez pomoci druhého ani nepohnou. Je nutné si jej přizpůsobit pro potřeby té cílové skupiny, které zařízení osobní asistenci poskytuje. To ostatně platí i pro ostatní *vzory*.

HAVARIJNÍ, KRIZOVÉ A RIZIKOVÉ SITUACE

DŮLEŽITÉ KONTAKTY

Klient Příjmení, jméno, titul Adresa Další kontakty (tel, fax, e-mail) Rok narození	
Kontaktní osoba Příjmení, jméno, titul Adresa Další kontakty (tel, fax, e-mail)	
Policie 158 Adresa Další kontakty (tel, fax, e-mail) Hasiči 150 Adresa Další kontakty (tel, fax, e-mail) Zdravotnická pohotovost 155 Adresa Další kontakty (tel, fax, e-mail)	Ošetřující lékař:

HAVARIJNÍ SITUACE

Hlavní uzávěr plynu Umístění v bytě a v domě, jak vypnout	
Hlavní uzávěr vody Umístění v bytě a v domě, jak vypnout	
Hlavní vypínač elektřiny (jističe) Umístění v bytě a v domě, jak vypnout	

Hasicí přístroj Umístění v bytě a v domě, jak použít (jiné možnosti hašení)	
Přístup k telefonu	
Pomoc při opuštění bytu	
Pomoc při opuštění domu	

KRIZOVÉ SITUACE

Pomoc při násilném vniknutí Možnost uzavřít se před násilníkem Obranné prostředky Možnost přivolat pomoc	
Pomoc při náhlém zhoršení zdravotního stavu Léky, zdravotnické pomůcky Bezvědomí Specifické potřeby	Léky: Umístění lékárníčky:
Pomoc při nenadálé absenci pečující osoby Adresář	
Pomoc v případě napadení domácím zvířetem Druh domácího zvířete a jméno Co se může stát a jak postupovat?	
Další krizové situace	

RIZIKOVÉ SITUACE

Rizika při přesunech

Co se může stát a jak postupovat?

Pomoc v případě pádu

Schopnost vydávat instrukce

Rizika venku, při dopravě aj.

Co se může stát a jak postupovat?

Manipulace s vozíkem

Pevné části, uchopení apod.

Manipulace s dalšími pomůckami

Co se může stát a jak postupovat?

Manipulace s přístroji v domácnosti

Jaké přístroje se používají?

Co se může stát a jak postupovat?

Další rizikové situace

Zápis byl proveden dne:

kým:



V souvislosti s nenadálými, nepříjemnými a nebezpečnými událostmi a nehodami je obvykle nezbytné **narušit klientovo soukromí**. Je tedy třeba mít, uvést ve známost a dodržovat pravidla pro tento případ. Ostatně tato pravidla se hodí i pro dodržování jiných standardů. Následuje opět *vzor*, který je nutné upravit pro konkrétní potřeby.

PRAVIDLA PRO PORUŠENÍ KLIENTOVA SOUKROMÍ

- Pravidla pro dodržování svého soukromí si stanoví každý **klient sám** a také sám s nimi seznamuje své osobní asistenty.
- Osobní asistent je seznámen s případnými **havarijními**, krizovými a rizikovými situacemi (viz příslušný dotazník), které se týkají klienta.
- Pakliže je nutno za takových okolností porušit klientovo soukromí, aby nedošlo k **újmě** na životě, zdraví či majetku, je povinen tak osobní asistent učinit:
 - jestliže je to možné a účinné, způsoby, které jsou popsány v příslušném **dotazníku**,
 - jinak podle svého **nejlepšího** vědomí a svědomí, schopností a dovedností.
- O porušení soukromí, jeho důvodech a způsobu podává osobní asistent **zprávu** týmu pro osobní asistenci:
 - **ústně**, jestliže s tím klient souhlasí a nedošlo ke škodám,
 - **písemně**, v případě, že si to klient přeje, anebo jestliže došlo k nějaké újmě.
- Případy porušení soukromí, o nichž byla týmu podána zpráva (ústně či písemně), se **dokumentují** v osobní složce klientů:
 - vždy s udáním **data, místa a jmen** zúčastněných,
 - v případě ústního sdělení jen se stručným **popisem** a jménem **pracovníka**, který zprávu přijal,
 - jestliže jde písemnou zprávu, s **podpisem** klienta a osobního asistenta.

4.4.4. Dokumentace a použití

V dokumentaci o nouzových, havarijních a krizových situacích je užitečné mít: **evakuační plán** zařízení, požární směrnice, „**knihu**“ záznamů o nehodách a mimořádných událostech, **seznam klientů**, kteří potřebují zvláštní zacházení při zachraňování v případě živelních pohrom, a stručný popis, jak s nimi jednat, výše uvedené **dotazníky**. Ty je dobré mít v organizaci pro poučení nastupujících osobních asistentů a měli by je mít i klienti. Opakujeme a zdůrazňujeme, že údaje mají být přístupné jen zúčastněným osobám a že jsou důvěrné.

4.5. Zajištění dobré jakosti služeb

Osobní asistence je služba, při níž (jakož i při naplňování dalších standardů) hraje uživatel větší roli než poskytovatel, protože on řídí hlavní aspekty služby. Přesto však i poskytovatel tu svou úlohu má. Než začne zařízení osobní asistenci budovat, má **zjistit**, zda si zájemci přejí právě tuto službu a jaký typ osobní asistence by to měl být. V případě seburčujícího typu musí vědět, zda mají **předpoklady** splnit velké nároky, které služba na klienta klade. Když už je

služba v chodu, má poskytovatel **sledovat ukazatele**, které mohou pomoci vyhodnocení, jaký dopad má služba na kvalitu života uživatelů (podrobněji viz 5.5.). Je to na příklad počet klientů, jejich sociální a rodinné poměry, počet hodin, náklady na hodinu, přepočtený počet pracovníků, čekací doba, doba poskytování služby apod. K **vyhodnocení** ukazatelů slouží třeba počet uživatelů, kteří žijí jako vrstevníci (viz kapitola 2.3.1.), kolik jich studuje, je zaměstnáno, vychovává děti atd. Dalším krokem vyhodnocení je zjišťování, zda osobní asistence naplňuje osobní cíle uživatelů. Aby se zlepšovala jakost služby, musí následovat **plánování a uskutečňování změn**, které ke zlepšování vedou.

4.5.1. Sociální služba jako veřejný závazek, zapojení dalších institucí

Osobní asistence umožňuje všem zúčastněným, tj. uživateli, osobním asistentům, poskytovateli služeb i úřadům, které zprostředkují byt i jen částečné financování služeb, aby **se podíleli** na stálém zlepšování služby. Uživatel má při této službě příležitost řídit vše tak, aby mu služba byla na míru, osobní asistenti se na tom výrazně podílejí. Poskytovatel a úřady mají tvořit co nejpříhodnější prostředí a poskytovat dobré podmínky pro zmíněné nejdůležitější aktéry. Veřejnost se může na zlepšování služby podílet svou kontrolou.

4.5.2. Jak zjišťovat spokojenost uživatelů

Je dobré vypracovat systém pro takovou účast a podporu uživatelů i osobních asistentů, aby se služba mohla stále zlepšovat. Je to jednak přímá i delegovaná **účast uživatelů na řízení**, jednak stálá **komunikace** s nimi, kursy klientů, konsultace, školení a supervize či intervize pro osobní asistenty. Sledují se aktivity klientů, posuzuje se, zda klienti díky osobní asistenci dosahují osobních cílů.

Výše bylo řečeno, že důležitým prostředkem pro zvyšování kvality služeb je co největší účast uživatelů na službě. Pro ně se totiž služba koná, jsou to oni, jejichž život osudově proměňuje, bez ní by někteří nepřežili. O osobní asistenci obecně, o seburčujícím typu zejména, lze tvrdit, že je to sociální služba, jež umožňuje nejvyšší zapojení uživatelů vůbec, a to na všech úrovních. O přímé péči budeme hovořit v dalších standardech, na tomto místě se podívejme, jak lze zapojit v systému osobní asistence **uživatele do řízení**. Nejlépe je to možné u tzv. uživatelských organizací, tj. těch, kde sami uživatelé pro sebe a další osoby se stejnými potřebami organizují sociální službu, a jsou tedy obvykle ve vedení a v pracovní skupině. Avšak i u jiných organizací to lze, a to ustanovením **skupiny s rozhodovacím právem**, která je demokraticky zvolená z různých účastníků služby. Je to skupina, v níž jsou klienti, významní členové pracovního týmu pro osobní asistenci, odborníci a dále případně osobní asistenti, důležití úředníci a veřejné osobnosti. Uživatelé v této **skupině pro osobní**

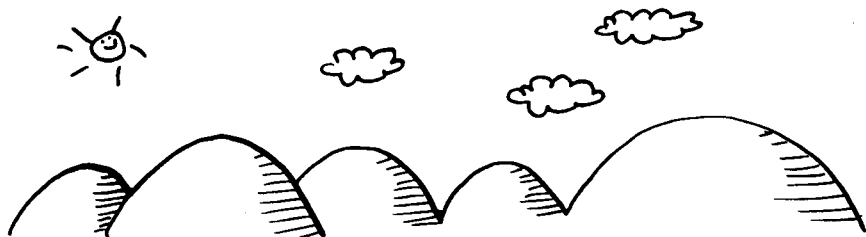
asistenci jsou v převaze. Skupina rozhoduje o nejdůležitějších aspektech služby, jako je přijímání nových uživatelů, aktualizace „bodníku“ (viz 6.4.2.) při změně zdravotního stavu, změny v úhradách za službu, postupy při shánění peněz atp., a je odvolacím místem při stížnostech.

KRITERIA PRO POSOUZENÍ, ZDA JE DOSAHOVÁNO OSOBNÍCH CÍLŮ

- **Objektivní ukazatele:**
 - porovnání kvality života „před a po“ zapojení do programu – jako kladné může být posouzeno i udržení stejné kvality,
 - aktualizace „bodníku“ – jednou za tři roky (zjišťování těch klientových potřeb, které může služba uspokojit)
 - „Aktivity klientů“ (dotazník, v němž se aktivity klientů pravidelně sledují).
- **Subjektivní ukazatele:**
 - klientovo vyjádření,
 - vyjádření klientovy rodiny a přátel,
 - vyjádření osobních asistentů,
 - vyjádření týmu.

4.5.3. Přístup k životnímu prostředí

Poskytovatel musí dbát na to, aby se při všech činnostech bral zřetel na **úspornost a ochranu životního prostředí**. Má povinnost **působit** na klienty i osobní asistenty, aby zachovávali hlavní zásady šetrného zacházení se zdroji a s prostředím, a to na školeních, v interním tisku, při setkáních apod., a zejména **vlastním příkladem**. Je tedy samozřejmé, že v sídle organizace se třídí odpad, používají výrobky označené značkou „Ekologicky šetrný výrobek“, šetří energii apod.



4.6. Ekonomika

Pro osobní asistenci poskytovanou většímu množství uživatelů je nutný odborný management. Součástí řízení je na prvním místě **určení nezbytných zdrojů**: materiálních, lidských, finančních a specifických. Hospodaření s financemi má své účelné postupy – zmíníme je zde jen stručně, pro kontrolu, zda jsme něco neopomněli. Jde o **rozbor** nákladů, zdrojů a metod využívání zdrojů, o finanční **plán** s harmonogramem a rozdělením prostředků uvnitř organizace a o plán pro případ krize. Důležitá je **komunikace** uvnitř i vně organizace (na příklad s možnými donátory) a s veřejností (viz 4.6.2.). Nezapomeňme také na účelné **organizování** toku financí, na shánění finančních prostředků – fundraising a zpětnou vazbu a **kontrolu**, tj. pravidelné vyhodnocování ekonomiky organizace (účetnictví) a evidenci případných pochybení a opatření na jejich odstranění.

4.6.1. Rozpočet

je základním nástrojem finančního **plánování** a slouží průběžně k **vyhodnocování** a porovnávání předpokladů o hospodaření se skutečnými výsledky. K tomu jsou nezbytné skutečné a **průběžné** informace z účetní evidence. Pro samotný rozpočet se zohledňují druhy **nákladů**: osobní, materiální, nemateriální, odpisy investic atd., a dále **zdroje**: přehled plánovaných zdrojů a struktura jejich využití, tedy dotace státu, obce, nadací, spoluúčast uživatelů, dary. Při tvorbě rozpočtu je třeba zachovávat **zásadu** každoročního sestavování a schvalování (viz plánování a komunikace), pravdivosti a reálnosti, úplnosti, vyrovnanosti, průhlednosti a zveřejnění (podle „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe“ - Průvodce poskytovatele, Praha 2002.)

4.6.2. Výroční zpráva o hospodaření

Na osobní asistenci se obvykle čerpají finanční prostředky ze dvou základních zdrojů. **Veřejné prostředky** jsou prostředky získané prostřednictvím přerozdělení veřejných zdrojů (dotace státu, dotace obcí). **Soukromé prostředky** jsou prostředky věnované jak fyzickými, tak právnickými osobami na charitativní činnost (dary nadací, dary soukromých osob a podnikatelů, výnosy sbírek a další) a spoluúčast uživatelů. Dárci finančních prostředků je svěřují organizaci s důvěrou, že budou využity pro maximálně kvalitní a efektivní poskytování služeb lidem v nepříznivé sociální situaci. Proto má ekonomika organizace ve výroční zprávě své pevné místo, vždyť dává veřejnosti a dárcům nahlédnout do čísel popisujících hospodaření organizace ve vztahu k dosaženým výsledkům.

Máme několik možností popisu hospodaření: **Účetní uzávěrku**, tj. výsledovky za předchozí rok; **rozpočet** organizace (zdrojový nebo programový) upravený podle skutečnosti za předchozí rok; **další údaje**, které umožní pochopit hospodaření organizace a efektivitu služeb (cena služby pro jednoho klienta, podíl osobních a provozních nákladů, podíl nákladů na management organizace a nákladů pro poskytování služby apod.). Mimo to se může ještě přidat výrok auditora, zpráva revizní komise, jmenovitý přehled dárců.

4.6.3. Dary

Poskytovatel má a dodržuje vnitřní **pravidla** a stanoví **zodpovědnou osobu** pro přijímání darů na činnost tak, aby nedocházelo k nedůstojným, podezřelým či nelegálním situacím. Dary (zejména peněžité) pro zaměstnance jsou nepříjemné. Dary na činnost poskytovatele jsou vhodným způsobem zveřejňovány.

4.6.4. Normy

Ekonomika organizace je odvozena od jejího právního postavení. Z něj rovněž vyplývají příslušné závazné normy. Je nutné se jimi řídit při tvorbě organizační struktury, tedy při stanovení, kdo má hmotnou **odpovědnost** a za jaké hodnoty, kdo je zodpovědný za nakládání s penězi, za zacházení s prostředky na účtech organizace, za kontrolu dodržování norem a předpisů, kdo rozhoduje o ekonomických otázkách, kdo vede účetnictví, kdo má podpisové právo. Všechny činnosti zajišťující ekonomiku systému musí odpovídat příslušným **normám pro hospodaření**, a to zákonu č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění, č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, v platném znění, č. 357/1992 Sb., o dani dědické, darovací a o dani z převodu nemovitosti, v platném znění, č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, v platném znění.



5. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

Předpokládejme, že naše zařízení poskytující osobní asistenci má právní statut, sídlo vyhovující cílové skupině a důležité subjekty o nás vědí. K tomu, aby se služba mohla poskytovat, potřebujeme lidi, a to ty právě a na pravém místě. Jak tedy personálně zajistit službu?

5.1. Pracovně-právní vztah

Při osobní asistenci mohou do pracovně-právního vztahu vstupovat jednotlivé subjekty různým způsobem.

Vztah, který se ve světě považuje pro osobní asistenci za nejvýhodnější, je ten, v němž sám klient **zaměstnává své osobní asistenty**. Je totiž nejehospodárnější a dává největší možnost uspořádat službu tak, jak se dohodnou uživatel a osobní asistent, protože probíhá pouze mezi nimi, bez prostředníka-poskytovatele. V České republice tento způsob zatím není moc rozšířený, protože předpokládá, že uživatel má kupní sílu, že si může osobní asistenci zaplatit. Pokud tomu tak je, může si **uživatel sám** najímat osobní asistenty. A to při sebeurčujícím typu osobní asistence, při řízeném typu to činí osoba, jíž dal uživatel důvěru (**zastupující osoba**). Potom také přebírá veškerou odpovědnost a vede administrativu. Anebo to může probíhat tak, že **osobní asistenti** nabízejí služby osobní asistence a mají k tomu živnostenský list. Administrativu vedou osobní asistenti, zodpovídají za kvalitu poskytovaných služeb, jejíž průběh řídí uživatel.

Další způsob je prostřednictvím **sdržení**. V České republice obvykle občanská sdružení nebo obecně prospěšné společnosti organizují osobní asistenci, na niž shánějí peníze z dotací atp. (viz výše). Taková organizace může být buďto uživatelská, kdy jednotliví lidé se zdravotním postižením organizují osobní asistenci pro sebe i pro další osoby, které ji potřebují, nebo organizace vzniklé prostě protože je v místě nutné tuto službu mít a organizují ji lidé bez postižení. Zodpovědnost zaměstnavatele má sdružení.

Agentury zaměstnávají osobní asistenty a nabízejí služby osobní asistence většinou řízeného typu, tzn. mají obvykle dispečink služeb a školí osobní asistenty. Tyto služby klienti z velké části platí, z čehož plyne, že agentury nejsou čtené, v České republice není velké množství lidí s postižením, kteří by měli na zaplacení agenturních služeb peníze.

5.1.1. Smlouvy, dohody aj.

Dále si budeme povídat zejména o těch poskytovatelích osobní asistence, kteří jsou tu zatím nejpočetnější, tj. o sdruženích, společnostech, agenturách apod. Je jasné, že vše musí **odpovídat** zákoníku práce - č. 155/2000 Sb., zákonu č. 1/1991 Sb. o zaměstnanosti, nařízení vlády č. 228/2000 Sb. o stanovení

povinného podílu počtu občanů se ZPS na celkovém počtu zaměstnanců zaměstnavatele a zákonu č. 1/1992 Sb. o mzdě, odměně.

Pracovníci zabývající se osobní asistencí jsou dvojí: jednak je to pracovní skupina, která zajišťuje službu administrativně, odborně a ekonomicky, jednak jsou to pracovníci v přímé péči – osobní asistenti. **Členové týmu** jsou většinou zaměstnání ve **stálém pracovním poměru**, nebo dostávají odměny na základě uzavřené dohody o provedení práce, eventuálně fakturují organizaci částky za provedené služby, na něž mají živnostenský list. S **osobními asistenty** se v současnosti obvykle uzavírá **dohoda o pracovní činnosti (dpč)**. Má tyto **výhody** oproti běžné pracovní smlouvě:

- a) není nutné, aby asistenti měli pevný plat závislý na vzdělání a praxi;
- b) asistenti pobírají mzdu, jen když opravdu asistují, tzn. za počet odpracovaných hodin;
- c) není rozdíl mezi hrubými mzdami jednotlivých asistentů;
- d) organizace není povinna zajistit asistentovi pevnou pracovní dobu, tzn. práci i v případě, že je klient na příklad hospitalizován;
- e) odpadá nutnost proplácet dovolenou.

Vzhledem k tomu, že osobní asistenti pracují na dpč, jsou placeni v rámci tzv. OONek – ostatních osobních nákladů, což je pro většinu donátorů přijatelnější než financování mezd jako takových. Tento pracovní poměr má však také **nevýhodu** v tom, že osobní asistent může odpracovat pouze polovinu zákonné pracovní doby, v současné době 86 hodin měsíčně. Při nízké hodinové sazbě taková odměna nikoho neuživí, může se počítat nanejvýš za přívýdělek, a snižuje se tak počet zájemců o práci osobního asistenta. Pokud chce poskytovatel zaměstnávat asistenty tak, aby jim mzda stačila k živobytí, mohou se s asistenty dohodnout, že budou fakturovat poskytovateli provedené služby, na něž mají **živnostenský list**, a to bez omezení. Pokud některá sdružení zaměstnávají osobní asistenty na stálý pracovní poměr, jsou povinna jim zajistit stálou pracovní dobu a práci tak, aby navazovala. To v některých případech vede k tomu, že se z osobní asistence stává pečovatelská služba.

Než budeme pokračovat obvyklými personalistickými úkony, zastavíme se na úplném počátku personalistické práce týkající se osobních asistentů, protože se poněkud vymyká běžné personalistické praxi.

5.1.2. Jak to začíná, vzory formulářů

U sebeurčující osobní asistence, kde je žádoucí, aby si uživatel **sám vyhledával**, a tím pádem i volil osobní asistenty, se obvykle ozve klient a ohlásí, že našel osobního asistenta, s nímž by měla organizace dohodnout podmínky poskytování služby a uzavřít smlouvu. Poskyvatelé řízeného typu obvykle udělají **nábor** (o náboru viz více v brožurce Osobní asistence, příručka postupů

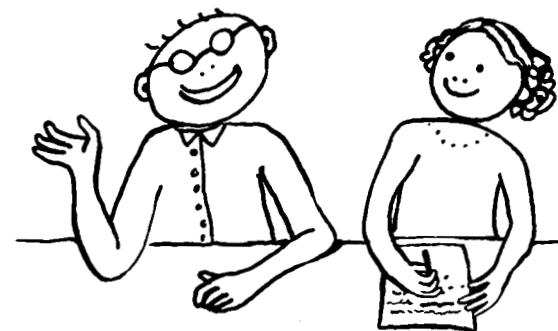
a rad pro klienty, Praha 1997). Doporučuje se na příklad dát vývěsky v církevních objektech, na fakultách apod.

S adepty je třeba udělat pohovor, při němž se vyloučí nežádoucí uchazeči (viz 5.2.2.1.1.). Dále adepti vyplní **evidenční list**, který založíme pro případnou další potřebu, a pokud má poskytovatel taková pravidla, podrobí se zájemci o práci **psychologickému testování**. Při sebeurčujícím typu se to obvykle vyžaduje pouze u uchazečů, kteří buď vzbuzují pochybnosti, nebo které nikdo nezná, a nemají tudíž doporučení. U těch, které si vybrali sami klienti, se to nepovažuje za nutné. U řízené osobní asistence si poskytovatel podle cílové skupiny stanoví **zvláštní požadavky** (viz 5.2.2.2.3.), které musí uchazeč splňovat, a také způsoby prověřování příslušných kritérií. Ty důsledně uplatňuje a o prověřování vede záznamy.

U osobní asistence většinou není **náplň práce**, kde by se konkrétně uváděly úkony, pracoviště, čas služby atd., vyjma tlumočení u řízeného typu. U obou typů asistence lze totiž jen rámcově stanovit, v čem osobní asistence spočívá (viz 3.1.), jinak nemá být tato služba ničím omezena.

Při této příležitosti si odpovíme na otázku, která se často opakuje: Je třeba mít různé **sazby za různé práce**, na příklad pro doprovod k lékaři, úklid apod.? U osobní asistence se zásadně nepočítá s úkony. Pokud tomu tak je, jde o pečovatelskou službu, nikoliv o osobní asistenci (v tzv. bodníku se sice úkony sledují, nikoliv však proto, aby se určilo, jaké bude asistent konat, nýbrž proto, aby se rámcově vědělo, kolik pomoci klient potřebuje). U osobní asistence je totiž nejdůležitější, že průběh služby je záležitostí domluvy mezi klientem (zastupující osobou) a asistentem, a poskytovatel do toho vůbec nezasahuje. Z logiky věci vyplývá, že poskytovatel nemůže mít rozdílné sazby pro úkony (poskytovatel se neplete do toho, co se dělá), ani pro různou denní dobu či dny v týdnu (neplete se ani do toho, kdy se to dělá). Sazba je fixní a hodinová, nikoliv za úkon.

Osobní asistenti musí vyplnit a podepsat prohlášení o zdravotním stavu, čestné prohlášení o bezúhonnosti a evidenční list důchodového zabezpečení. Podívejme se na **vzory formulářů**, které by se mohly hodit.



EVIDENČNÍ LIST ASISTENTA

Datum: _____ Číslo jednací: _____

Příjmení: _____

Jméno: _____

Titul: _____

Rodné číslo: _____

Datum narození: _____

Stav: _____

Nejvyšší dosažené vzdělání: _____

Obor: _____

Adresa, na které v současnosti pobývám a kde jsem k zastížení:

Telefonní kontakty:

Adresa mého trvalého bydliště:

Zaškrtněte:

* Jsem zaměstnán * Studuji * Nestuduji a nejsem zaměstnán

Adresa zaměstnavatele nebo školy, kterou studuji:

Časové možnosti. Asistenci mohu vykonávat – zaškrtněte.

Ráno	Dopoledne	Odpoledne	Večer	Noc
5 – 9 hod.	9 – 13 hod.	13 – 17 hod.	17 – 21 hod.	21 – 5 hod.

(časový rozvrh je rámcový a lze jej upravit dle dohody s klientem)

Které dny v týdnu mi nejvíce vyhovují:

Týdně mohu poskytnout přibližně (uvedte počet hodin)

Mám zájem především o klienta s bydlištěm na Praze

Jinde

Mám zájem o klienta s touto charakteristikou – zaškrtněte:

* MUŽ * ŽENA *NEROZHODUJE

* VĚKOVÉ ROZMEZÍ: od do

Mé zájmy a záliby:

Okruh činností, které jsem schopen a ochoten vykonávat:

(Doplňte ano – ne)

Úklid běžný/velký Nákupy Doprovody Denní hygiena

Koupání Oblékání Pomoc při stravování Vaření

Ošetrovatelská péče Rehabilitace Úřední jednání Doprava autem

Tlumočení Doprovody Kultura a sport Péče o děti

Mám tato zdravotní omezení:

Zkušenosti s prací pro lidi s postižením – jaké, kde?

Zkušenosti s osobní asistencí:

U koho jste již pracoval nebo pracujete:

Jazykové znalosti:

Řidičský průkaz: ano - ne typ:

Podpis:



PROHLÁŠENÍ OSOBNÍHO ASISTENTA
POVINNOSTI POSKYTOVATELE A OSOBNÍCH ASISTENTŮ

jméno a příjmení, titul

bytem:

telefon:

rodné číslo:

číslo OP:



Já, níže podepsaný v souvislosti s **dohodou o pracovní činnosti** uzavřenou mezi mnou a poskytovatelem (název organizace):

- Prohlašuji, že tímto vyjadřuji svůj opravdový **zájem** dělat osobního asistenta podle svých **nejlepších** schopností, znalostí a podle svého nejlepšího svědomí.
- Prohlašuji, že budu na základě dohody o pracovní činnosti provádět osobní asistenci u klienta (název organizace), na němž se **dohodnu** s pověřeným pracovníkem.
- Beru na vědomí, že osobní asistence spočívá v **pomoci** člověku s tělesným postižením ve všech činnostech, které nemůže kvůli postižení dělat sám. Jedná se na příklad o osobní hygienu, toaletu, hygienu prostředí, přípravu a podávání stravy, přesuny a polohování, tlumočení, doprovody atd.
- Beru na vědomí, že místo a čas konání osobní asistence závisí na **domluvě** mezi klientem a mnou.
- Beru na vědomí, že poskytovatel mi má umožnit co nejlepší **podmínky** pro výkon služby osobní asistence.
- Beru na vědomí, že poskytovatel se zavazuje, že mi bude poskytovat **konsultace** související s osobní asistencí.
- Beru na vědomí, že mi poskytovatel umožní **školení** (termíny dle potřeby) v zacházení s člověkem se sníženou mobilitou (s potížemi v orientaci, s dorozumíváním), konsultace a dobrovolnou super-vizi.
- Beru na vědomí, že v případě nemoci klienta nebo jiných vážných příčin **bránících** ve výkonu osobní asistence mě bude **neprodleně informovat** klient, eventuálně pověřený pracovník poskytovatele.
- Zavazuji se a stvrzuji svým podpisem, že budu svědomitě **dodržovat** předem domluvené termíny, dbát na zdraví své i klientovo a opatrovat svěřený majetek.
- Zavazuji se, že budu zachovávat pravidla **bezpečnosti práce**, s nimiž mě pracovník poskytovatele seznámí; budu jednat tak, aby nedocházelo ke škodám. Dojde-li ke škodě, nesu **odpovědnost za způsobenou škodu**, která bude mít příčinnou souvislost s mým chováním v rozporu s uvedenými předpisy.
- Zavazuji se, že budu zachovávat **mlčenlivost** o skutečnostech, které jsem se dozvěděl o klientovi a dalších osobách v souvislosti s výkonem osobní asistence. Problémy klienta budu konsultovat pouze s pověřenými pracovníky poskytovatele.
- Zavazuji se, že v případě nemoci nebo jiných vážných příčin **bránících** ve výkonu osobní asistence budu **neprodleně informovat** klienta i pověřeného pracovníka poskytovatele.
- Beru na vědomí, že jsem oprávněn s **nezbytným souhlasem klienta** vypovědět dohodu bez uvedení důvodů a výpověď je platná dnem, kdy je písemně sdělena poskytovateli.
- Beru na vědomí, že mimo výše uvedené vypovězení **končí** služba osobní asistence dohodou mezi mnou a poskytovatelem nebo zánikem organizace.
- Beru na vědomí, že ukončení nabývá **platnosti** dnem, kdy je písemně sděleno druhé smluvní straně.
- Beru na vědomí, že poskytovatel může odstoupit od této dohody pro opakovaná vážná **porušení** dohodnutých podmínek nebo nedodržování obecně přijatých zásad slušnosti. Odstoupení od dohody musí předcházet písemné upozornění a poté ev. projednávání, k němuž musím být pozván.

V Praze dne

osobní asistent.....

5.2.

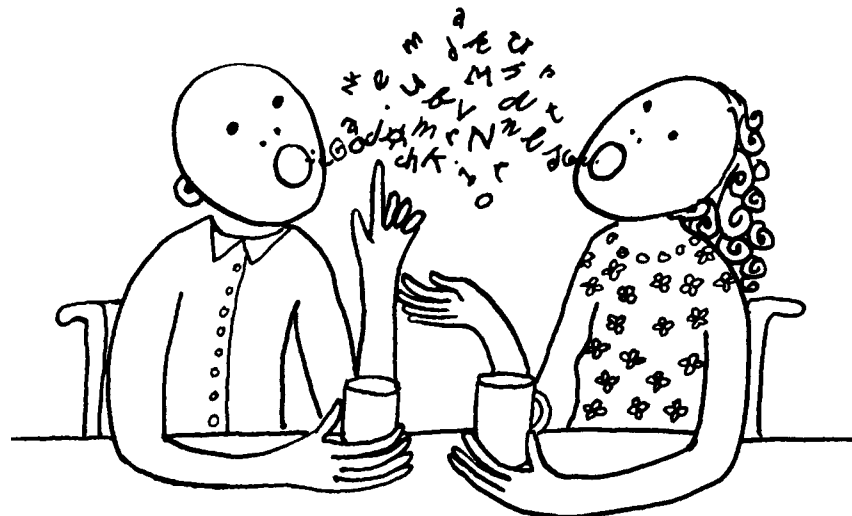
Pracovníci

Již výše jsme si pověděli, že pokud neprobíhá osobní asistence bez prostředníka, jen mezi klientem a osobním asistentem (asistenty), je hospodárné poskytovat službu více klientům. To proto, aby se vyplatilo financovat sídlo organizace a všechny pracovníky.

5.2.1.

Zaměstnanci

Ukážeme si model, v němž s ideálním počtem tří pracovníků managementu lze zabezpečit službu pro co nejvíc uživatelů, tzn. až pro pět set i více (u sebestačujícího typu).



5.2.1.1.

Uspořádání, kvalifikace, pracovní náplně

Složení organizace se řídí případnými dalšími činnostmi, které dělá. V rámci zařízení by v každém případě měl být **úsek osobní asistence samostatný**. V čele úseku stojí **vedoucí pracovník**, který by měl mít odborné středoškolské, eventuálně vysokoškolské vzdělání a vítaná je praxe v práci s cílovou skupinou, již se služba poskytuje. Nezbytným předpokladem pro výkon této funkce je silná motivace, hluboké porozumění problematice cílové skupiny a přijetí zásad osobní asistence. Bez toho by se velmi rychle osobní asistence mohla zvrtnout v takovou sociální službu, jejíž součástí je na příklad pro osobní asistenci nežádoucí opečovávání, rozhodování za klienta, omezování úkonů či neposkytování podpory v uschopňování klienta. S vedoucím spolupracují sociálně administrativní pracovníci, ekonom a personalista. U **sociální a administrativní pracovníce** se vyžaduje soubor osobnostních charakteristik, který je velmi vzácný,

a to zároveň schopnost empatie (vcítění), jednání s lidmi v sociální nouzi, schopnost spolupráce a zároveň naprostá přesnost a spolehlivost ve vyplňování dokladů a dokumentů. Není přímo nutná praxe, někdy jsou totiž postupy zaběhnuté v jiných sociálních službách na škodu, protože práce při osobní asistenci vyžaduje zvláštní přístup. **Ekonom a personalista** by měl mít buď vysokoškolské vzdělání, nebo delší (tříletou) praxi v oblasti, kde se používá vícezdrojové financování.

Náplně práce. V lecčems by měli být pracovníci pracovního týmu schopni jeden druhého zastoupit a hlavně by se měli navzájem doplňovat. Uvedeme zde jen rámcově činnosti v jednotlivých postaveních týmu. Za ně jsou jednotliví pracovníci zodpovědní.

VEDOUCÍ TÝMU dělá koncepční práci, na příklad uspořádává vnitřní pravidla pro poskytování osobní asistence, uzavírá veškeré smlouvy (vyjma pracovní dohody), píše projekty, průběžné a závěrečné zprávy, sleduje termíny jejich vyúčtování, sleduje účty organizace, které vede ekonom, mimo to se stará o propagaci a spolupráci se sdělovacími prostředky, na příklad píše výroční zprávu, letáky atp., pořádá přednášky, semináře apod., spolupracuje s úřady a dalšími subjekty ze sociální oblasti, se státní a obecní správou, se školami, poskytuje konsultace, vede praktikanty a dobrovolníky, spolupracuje s dárci, spolu se sociální pracovníci zkoumá potřeby klientů, uzavírá s nimi dohodu o poskytování osobní asistence, pravidelně je písemně informuje o skutečnostech důležitých pro službu, poskytuje jim poradenství a vede pro ně kurzy, přijímá osobní asistenty, tzn. vede s nimi pohovory, vyhodnocuje testy, poskytuje jim konsultace a podporu, svolává a vede schůzky skupiny pro osobní asistenci, poskytuje poradenství zájemcům o osobní asistenci i poradenství týkající se cílové skupiny, na příklad předání důležitých kontaktů, podílí se na obnovování databází a seznamů.

U **řízené** osobní asistence kontroluje, zda kvalifikace osobních asistentů odpovídá potřebám klientů, případně pro ně zajišťuje kurzy a další vzdělávání a kontroluje, zda průběh služby je podle potřeb a přání uživatelů.

SOCIÁLNÍ A ADMINISTRATIVNÍ PRACOVNICE spolupracuje při přípravě různých akcí (propagačních, seminářů atd.), spolupracuje s úřady a dalšími subjekty ze sociální oblasti, se státní a obecní správou, s praktikanty a dobrovolníky, spolupracuje při vypracovávání projektů, testuje potřeby klientů, provádí sociální šetření, spolupracuje při kurzech pro klienty, vede osobní složky klientů, připravuje další materiály a přehledy důležité pro průběh služby, poskytuje klientům poradenství, eviduje adepty na osobní asistenty, zúčastňuje se pohovorů s nimi a zajišťuje vyplnění dalších dokumentů (dotazníků, prohlášení atd.), poskytuje jim konsultace, dále je členkou skupiny pro osobní asistenci, kterou pomáhá organizovat, poskytuje poradenství zájemcům o osobní asistenci i poradenství týkající se cílové skupiny, na příklad předání důležitých

kontaktů, vede administrativu související s osobní asistencí, zejména kontroluje, vyhodnocuje a eviduje výkazy o službě podle vyčerpaných hodin, vede osobní konto klientů a podílí se na aktualizaci databází.

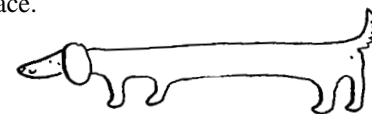
U **řízeného** typu osobní asistence také kontroluje, zda průběh služby odpovídá klientovým potřebám a přáním, a vede dispečink služeb. Pro více než sto klientů je nutný další dispečer. Zde upozorňujeme, že je nutné vyhovět klientům (když si přejí konkrétního osobního asistenta, službu v určitém čase atd.) a že je to nesmírně těžké. Jisté zásady, které se týkají pravidelnosti služeb (na příklad klient obvykle potřebuje pomoc ve večerních hodinách, v sobotu celý den, a velmi výjimečně jindy) a včasnosti zakázek (čtrnáct dní předem), je dobré předem dohodnout.

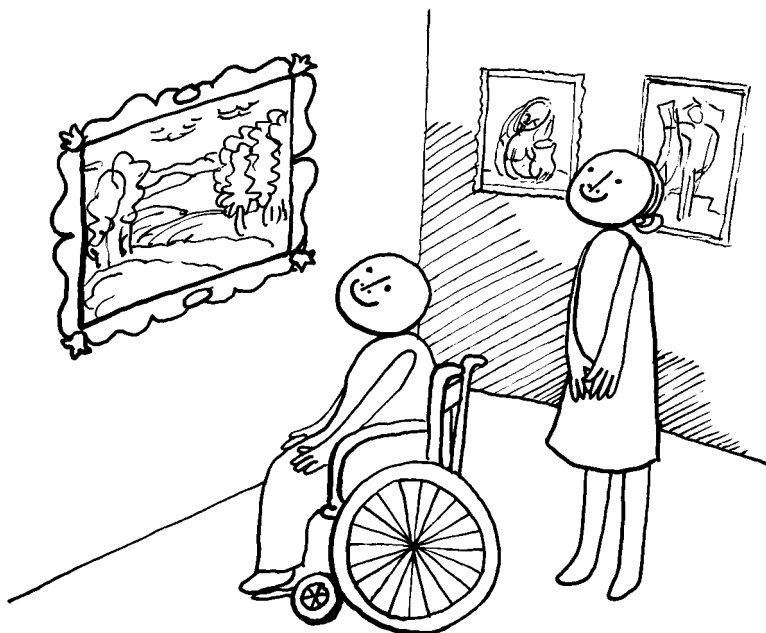
EKONOM A PERSONALISTA vypracovává ekonomickou část projektů, průběžných a závěrečných zpráv, vyřizuje faktury, vede účty, vede personalistiku související s osobní asistencí, tzn. uzavírá dohody o pracovní činnosti a provedení práce, vede dokumentaci s personalistikou spojenou, zajišťuje hlášení pro zdravotní pojišťovny, na důchodové zabezpečení a pojišťovny, vede účetnictví, připravuje výplaty a přeposílá je či vyplácí, připravuje rozvahy, rozpočty a vyúčtování, vede přehledy a výpisy.

5.2.1.2. Výběr a zaškolování

Způsob výběru členů pracovního týmu musí mít poskytovatelská organizace jasně stanovený. Doporučujeme výše uvedená tři místa obsazovat až po **výběrovém řízení**, jehož součástí by mělo být vyhodnocování životopisu a písemných ukázek prací zájemce, doporučení, dále pohovorů a dotazníků či testů. Jde o to, abychom zjistili, zda mimo obvyklé dovednosti potřebné při **úřednické práci** mají také **zvláštní schopnosti** nezbytné pro službu pro lidi v sociální nouzi. Zkoumáme pohnutky, které uchazeče přivedly až k nám, vztah adepta k lidem s postižením, seniorům atd., bezvýznamné nejsou ani takové činitele jako rodinné zázemí a poměry adepta, zájmy apod. Organizace by se měla se souhlasem uchazeče informovat na předchozím působišti adepta na údaje důležité pro funkci, o níž se uchází.

Pracovník je nejprve přijat na **zkušební dobu** dvou měsíců. V této době probíhá také zaškolování. K tomu je určen buďto přímý nadřízený přijatého pracovníka (vedoucí týmu), nebo odcházející, eventuálně nejbližší spolupracovník. Nováček se musí mít možnost seznámit se všemi písemnými materiály, ptát se na souvislosti a postupy, a zkoušet si vše za přispění zkušeného pracovníka. I po zaškolování musí být tento pracovník k dispozici (na telefonu), aby pomohl řešit případně nenadálé situace.





5.2.1.3. Pracovní podmínky

Dobré pracovní podmínky tedy spočívají nejen v materiálovém vybavení, o němž bylo pojednáno výše (viz 4.3.), ale také v atmosféře **důvěry** a spolupráce. Ta se dá budovat pouze na základě jasně stanovených **pravidel** pro kompetence, zodpovědnost, systém zastupování, využití pracovní doby atp. Důležitá jsou zejména pravidla pro odměňování, k nimž se všichni vyjadřují (Pozor: Diskutuje se o pravidlech, nikoliv o konkrétních odměnách!). Součástí odměňování je mimofinanční odměňování (pochvala, dárky, rekreace).

Základní podmínkou pro vytváření odpovídajících pracovních podmínek je **dodržování zákonů**: zákona č. 65/1965 Sb. zákoník práce, a zákona 155/2000 Sb., kterým se mění zákoník práce, zákona č. 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení, zákona č. 48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění, vyhlášky č. 125/1993 Sb., kterou se stanoví podmínky a sazby zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu, a č. 487/2001, kterou se stanoví podmínky a sazby zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání, nařízení vlády č. 494/2001, kterým se stanoví způsob evidence, hlášení a zasilání záznamu o úrazu, vzor záznamu o úrazu a okruhu orgánů, kterým se ohlašuje pracovní úraz a zasilá záznam o úrazu, a nařízení vlády č. 495/2001, kterým se stanoví bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a desin-

fekčních prostředků. Zákoník práce mimo jiné stanovuje povinnost zaměstnavatele zajistit bezpečnost a ochranu při práci. Nad bezpečností práce vykonávají dozor podle zákona č. 174/1968 Sb. o státním odborném dozoru nad bezpečností práce Český úřad bezpečnosti práce a inspektoráty bezpečnosti práce. Zaměstnavatelé jsou navíc povinni v souladu se zákonem č. 133/1985 Sb. o požární ochraně zabezpečit pravidelné školení o požární ochraně. S ohledem na charakter pracovní činnosti pak zaměstnavatelé musí dbát na dodržování dalších legislativních norem, na příklad na nařízení vlády č. 333/1993 Sb. o stanovení minimálních mzdových tarifů a mzdového zvýhodnění za práci ve ztíženém a zdraví škodlivém pracovním prostředí a za práci v noci apod.

5.2.2. Osobní asistenti

jsou ve službě rovnocenní partneři uživatelů. Aby došlo k **součinnosti**, která je pro službu nezbytná, musí mezi oběma partnery dojít k něčemu takřka závažnému: naslouchání, porozumění, ohleduplnosti, k překonávání sebe sama. Tato podivuhodná **podmínka** dobře fungující služby může být příležitostí k osobnímu růstu zúčastněných, a může být – paradoxně – také **překážkou**, kvůli níž potenciální asistent musí volit jiné cesty k uplatnění a uživatel jinou sociální službu.

Náplň práce je stanovena rámcově (viz 5.1.2.), jde o činnosti, které by dělal klient sám, kdyby mohl.

Spolupráce s osobními asistenty se řídí následujícími pravidly: **Poskytovatel** umožní osobnímu asistentovi co nejlepší podmínky pro výkon služby, poskytuje mu konzultace a dobrovolnou supervizi. Při řízení osobní asistenci je vždy snaha po co největším zapojení klientů do výběru osobních asistentů. Poskytovatel je povinen osobnímu asistentovi dát co největší podporu formou zaškolení a průběžné instruktáže. V případě nemoci klienta nebo jiných vážných příčin bránících ve výkonu osobní asistence osobního asistenta neprodleně informuje klient (zastupující osoba), eventuálně pověřený pracovník organizace. **Osobní asistent** musí svědomitě dodržovat předem domluvené termíny, u řízeného typu se řídit pokyny dispečera služeb, dále je povinen dbát na zdraví své i klientovo a opatřovat svěřený majetek, je povinen zachovávat pravidla bezpečnosti práce, s nimiž ho pracovník organizace seznámí; musí jednat tak, aby nedocházelo ke škodám. Dojde-li ke škodě, nese odpovědnost za způsobenou škodu, která bude mít příčinnou souvislost s jeho chováním v rozporu s uvedenými předpisy. Zavazuje se zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl o klientovi a dalších osobách v souvislosti s výkonem osobní asistence. Problémy klienta je oprávněn konzultovat pouze s pověřenými pracovníky organizace. V případě nemoci nebo jiných vážných příčin bránících ve výkonu osobní asistence musí neprodleně informovat klienta i pověřeného

pracovníka. Osobní asistent je oprávněn s nezbytným souhlasem klienta vypovědět dohodu bez uvedení důvodů a výpověď je platná dnem, kdy je písemně sdělena poskytovateli.

5.2.2.1. Osobní asistenti seburčující osobní asistence

Ještě jednou si připomeňme, že seburčující typ této služby je vymezen zejména tím, že uživatel si **sám školí a průběžně instruuje** své osobní asistenty. Je žádoucí, aby si je také **sám hledal a vybíral**. O tom, jak si je má vybírat, se lze dočíst v brožurce Osobní asistence, příručka postupů a rad pro klienty, Praha 1997, viz 3.2.

Počet osobních asistentů není nikterak omezen. Jsou klienti, kteří dávají přednost co nejnižšímu počtu, nemají rádi, když se u nich lidé střídají, nechtějí jich víc zaučovat a jejich výkony jim stačí. Jiní uživatelé jich naopak mají mnoho, vyhovuje jim, že osobní asistenti se ve výkonech doplňují a také to zabraňuje pocitu nežádoucího stereotypu a únavě.

5.2.2.1.1. Osobnostní předpoklady

Součinnost může vzniknout jen za předpokladu, že osobní asistent splňuje určité požadavky. Kvůli přehlednosti použijeme negativní vymezení, tzn. že upozorníme, co musí poskytovatel u zájemců o práci osobního asistenta **vyloučit**: především agresivitu, sklony k manipulaci, závislosti na omamných látkách, jiné úchytky, dále nervozitu, otupělost, podezřívavost aj. Při rozhovoru je třeba zkoumat **motivy**, které adepta vedly k tomu, že chce tuto fyzicky i psychicky náročnou práci dělat. Je nutné odmítnout jako záporné touhu po obohacení, po sebeprosazení a získání partnera. Tyto vlastnosti se objeví jen nesnadno, přece však je to možné, jak si ukážeme na následujících příkladech.

Paní X.Y. se přišla ucházet o místo osobní asistentky. Začala halasným prohlášením, že je naprosto důvěryhodná, že pracovala jako pečovatelka a měla vždy neomezený přístup k penězům. Vedoucí pracovnice se zeptala, co ví o osobní asistenci a co by mohla jako asistentka dělat, co může nabídnout. Uchazečka ujišťovala, že si dovede představit, co se při službě dělá, že to přece zná a že to zvládne, že ty nákupy vždy rádně vyúčtuje, na ni je s penězi spoleh. Vedoucí ji upozornila, že osobní asistence spočívá hlavně v pomoci při intimních úkonech, jako je koupání, mytí a toaleta, protože uživatelé mají obvykle velmi těžké postižení a potřebují pomoc při limitních životních úkonech (viz 4.4.1.). Paní lehce poklesla čelist. „To jim mám utírat zadek?“ otázala se. „Myslela jsem, že s nima budu hospodařit, že si popovídáme a že jim spíš něco obstarám. Víte, já se vyznám, uměla bych jim ušetřit...“

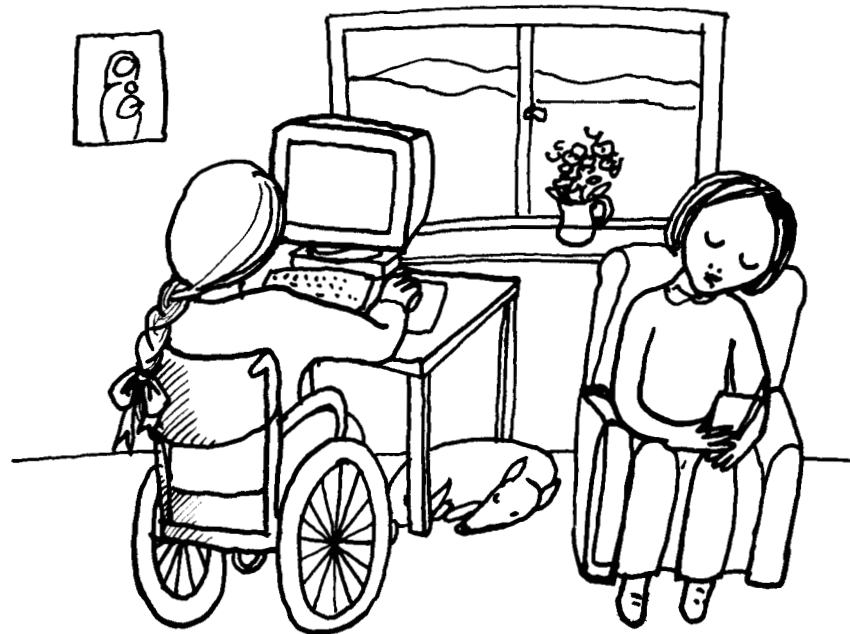
Paní Y.Z. těžce dosedla na židli. Spustila tirádu na strašné poměry, nelíbí se jí doprava, politici, zdravotnictví je příšerné, všude se krade. Slyšela o osobní

asistenci v rádiu, tak si řekla, že tady si jí aspoň budou vážit, když bude těm chudákům pomáhat...

Pan X.Z. telefonoval, že by rád dělal osobního asistenta. Představuje si spíše mladší klientku, umí zacházet s vozíkem, má velkou sílu, klidně ji vezme do náruče a kam bude potřebovat, ji odnese. A zda v organizaci není nějaká dívka s amputovanými nohama. Vedoucí osobní asistence se zeptala, zda má někoho v rodině či zda má jiné zkušenosti s člověkem, který má právě takové postižení. Odpověděl, že nemá, ale že by chtěl něco takového zkusit. Na další otázky, jaké má představy o průběhu služby a co si od toho slibuje, pravil, že by nějaké dívce rád pomáhal s čímkoliv, že ho zajímá všechno a že o tom četl. Byl to nějaký román, kde se dívka do svého ošetřovatele strašně zamilovala a bylo velmi vzrušující, co prožívali...

Je zřejmé, že tyto případy jsou výjimečně jasné a že tak zjevné to je jen málokdy. Ale při pochybnostech můžeme trvat na psychologickém testu. Ostatně při seburčující osobní asistenci negarantuje žádný poskytovatel kvalitu asistenta, **určující je uživatel**, ten má hlavní slovo při výběru.

Uzavřeme tento oddílek výčtem vlastností, jež by osobní asistent **mít měl**: schopnost empathie, ochota, laskavost a vlídnost, trpělivost, smysl pro humor, přizpůsobivost, schopnost učit se, vynalézavost, zodpovědnost a spolehlivost.



5.2.2.1.2. Fyzické předpoklady

se řídí tím, co potřebuje ten který klient vzhledem ke svému postižení a ke své hmotnosti. Je tedy nutné, aby si adept **vyzkoušel** úkony s konkrétním uživatelem a sám posoudil, zda mu na to síla stačí. Nejsou výjimečné případy, že třeba lidem na vozíčku pomáhají stateční jedinci s lehčím tělesným postižením. Je však třeba dbát o to, aby osobní asistent neriskoval zhoršení svého zdraví, pokud třeba nemá v pořádku páteř, nebo aby neublížil klientovi, když ho nezvládne. Takže uchazeč o práci osobního asistenta musí sice být **průměrně silný a šikovný**, ale důležitější než nadprůměrné schopnosti v tomto směru jsou v předchozí kapitole vyjmenované vlastnosti.

5.2.2.1.3. Kvalifikační předpoklady

Pro výkon seburčujícího typu osobní asistence **se nevyžaduje** žádná kvalifikace.

5.2.2.1.4. Zaškolování

si provádí každý **klient sám** tak, aby odpovídalo jeho potřebám jednak vzhledem k postižení, jednak k jeho osobnostním charakteristikám, životnímu stylu, zájmům atd. Již při výběru osobního asistenta je třeba se domluvit na tom, že si činnost vyzkouší, a teprve potom se rozhodne, zda práci přijme.

Zkouška u klienta sestává z pohovoru, v němž se klient i osobní asistent zeptají na vše, co je z jejich hlediska pro průběh osobní asistence důležité, a v němž klient podrobně vysvětlí, oč u něho při osobní asistenci půjde. Následuje praktická zkouška, která obvykle sestává z pozorování průběhu osobní asistence se zkušeným osobním asistentem, zkoušky osobní asistence za přítomnosti a dohledu zkušeného osobního asistenta a samostatné zkoušky osobní asistence. Osobní asistent si bez účasti další osoby vyzkouší, jak zvládá celou jednu předpokládanou směnu. Pakliže si klient i adept osobní asistenci vyzkoušeli a rozhodli se, že budou dále spolupracovat, oznámí to klient vedoucímu osobní asistence.

Další **zaškolování** se zpravidla (podle četnosti a délky směn) děje dva měsíce. Tak dlouho obvykle trvá, než se osobní asistent setká se všemi úkony, které jsou třeba, a než si je osvojí. K tomu však stačí „jen“ klientova dobrá vysvětlovací schopnost a trpělivost a dobrá vůle obou.

5.2.2.2. Osobní asistenti řízené osobní asistence

Opět si připomeňme, že při tomto typu osobní asistence se vyžaduje po osobních asistentech **kvalifikace** a je nutná vnější **koordinace**.

Počet osobních asistentů nefídí jako při seburčující asistenci sám klient, nýbrž poskytovatel, a to cíleně podle potřeb klientů. Plán musí rámcově odpo-

vídat počtu klientů, systém nábora však musí být natolik pružný, aby se přizpůsobil měnícím se nárokům.

5.2.2.2.1. Osobnostní předpoklady

Požadavky se neliší od těch, které jsou pro seburčující typ.

5.2.2.2.2. Fyzické předpoklady

Také zde není rozdíl mezi seburčujícím a řízeným typem osobní asistence.

5.2.2.2.3. Kvalifikační předpoklady

Tady je největší rozdíl, protože pro službu všem cílovým skupinám se příslušné vzdělání vyžaduje, a to **podle účelu**.

U lidí s potížemi s hybností se obvykle řízená osobní asistence nepoužívá, poněvadž není nutné osobní asistenty nějak zvlášť vzdělávat a klienti obvykle nemají žádnou překážku, která by jim bránila v průběžném instruování osobního asistenta. Pokud tomu přece něco brání, je nutné, aby osobní asistent uměl zacházet s imobilním člověkem, s kompenzačními pomůckami, aby uměl základní úkony hygieny na lůžku apod. K získání těchto znalostí a dovedností obvykle stačí kurs s příslušným zácvikem. Zdůrazňujeme, že zácvik je třeba ušít na míru konkrétnímu klientovi.

Lidé s potížemi s viděním potřebují, aby jejich osobní asistenti prošli kursem, v němž si nacvičí způsoby vedení a také zprostředkování toho, jak vypadá okolí, v němž se uživatel pohybuje, a co se v něm děje. Z hlediska poskytovatele je důležité si uvědomit, že tito klienti potřebují asistenci jen občas, a je tedy buďto nutné koordinovat návaznost služeb, aby byli asistenti dostatečně vytížení, anebo použít i při tomto zdravotním postižení seburčujícího typu osobní asistence. To není nemožné, protože mnozí takoví klienti jsou schopni si adepta vyškolit sami.

Lidé s potížemi se slyšením jsou stejně nebo ještě více než předchozí skupina sebeobslužní, osobní asistence jim neslouží k uspokojení limitních úkonů (viz 4.4.1.), nýbrž zejména k pomoci s komunikací. Osobní asistenti musí mít výcvik v tlumočení ve znakovém jazyce, k čemuž je potřebná několikaletá praxe. Zde více než při asistenci jiným cílovým skupinám je nezbytná koordinace práce osobních asistentů, anžto jejich práce je vysoce kvalifikovaná, a tudíž je třeba ji dokonale využít.

Totéž platí pro **lidi s kombinovaným postižením sluchu a zraku**. Také ti potřebují tlumočnický, a to podle převažujícího postižení. Někdy je nutné tlumočit Lormovou dotykovou abecedou.

Pro lidi s potížemi s učením je zvlášť při těžším, či dokonce kombinovaném postižení, nutné osobního asistenta vzdělat a vycvičit pro zvláštní zacházení

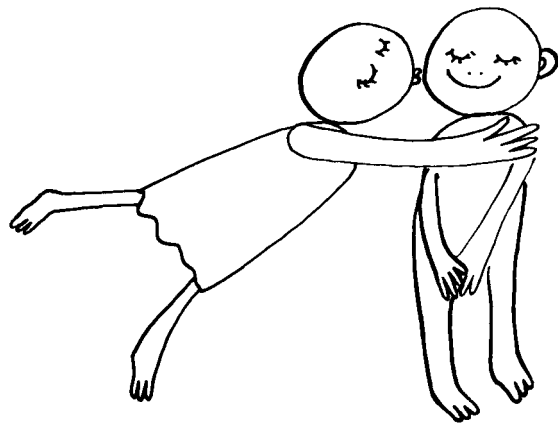
s těmito lidmi. Dost často se hlásí osobní asistenti z řad studentů a absolventů speciální pedagogiky. Není zde zcela nutné vysokoškolské vzdělání, avšak podle zaměření na typ postižení (na příklad autismus) je nutný příslušný kurs a výcvik.

Lidé s psychickými potížemi mají začasť potřebu osobní asistence nárazově, při atakách (záchvatech). Osobní asistenti musí také projít příslušným kursem a výcvikem.

Lidé s chronickým vnitřním onemocněním používají osobní asistenci spíše nárazově, při zhoršení zdravotního stavu nebo při nějakých dalších komplikacích. Často se tu při asistenci uplatní osoby se zdravotnickým vzděláním. Jinak je nutný speciální kurs a výcvik

Starší lidé, kteří jsou odkázáni na pomoc druhé osoby, nevolí obvykle osobní asistenci sebeurčujícího typu, protože buďto potřebují jen některé úkony (vyhovuje jim pečovatelská služba), nebo nemají dost zkušeností s tím, jak školit a průběžně instruovat své osobní asistenty, a již nemají trpělivost se tomu učit. Přece však není výjimečné, že se u některých z nich začíná s řízenou osobní asistencí, která postupně přeroste v sebeurčující. Z hlediska kvalifikace je nutný kurs a výcvik v dovednostech obvyklých při péči o osoby se sníženou mobilitou, orientací a schopností komunikace, jakož i v základních ošetrovatelských úkonech.

Děti jsou zvláštní skupinou, kde je důležité z hlediska poskytovatele jak to, že hlavní péče a zodpovědnost za průběh služby je na rodičích, kteří z podstaty svého postavení mají vše řídit, tak to, že všechny obtíže plynoucí ze zhoršeného zdravotního stavu mají ještě jiné než obvyklé podoby. Velice kladné je to, že při dobrém vedení je tu úžasná možnost rozvoje (!). To je hlavní důvod, proč rozhodně doporučujeme, aby v řadách osobních asistentů byli odborníci, tedy aby měli alespoň kurs a výcvik.



5.2.2.2.4. **Zaškolování**

Při zaškolování doporučujeme **přizpůsobit** jeho dobu a intenzitu tomu, jak je péče u konkrétního klienta obtížná.

5.2.3. **Dobrovolníci a praktikanti**

jsou velmi **významnou složkou** péče při osobní asistenci. Peníze totiž nikdy nestačí na proplacení plného počtu hodin, které uživatelé potřebují. Zvláště u těch, kdo se bez pomoci druhé osoby neobejdou celých čtyřicet hodin. A tak se dá říci, že doposud osobní asistence na dobrovolnicích takřka stojí. Praktikanti vnášejí do osobní asistence svěží vítr, jelikož mnozí z nich studují obory, které souvisejí se sociální prací nebo s cílovou skupinou, a mají leccjaké nové teoretické poznatky.

Tito vítaní pomocníci v sociálních službách musí také splňovat určité požadavky, aby mohli být něco platní. Jejich činnost v organizaci je podřízena určitým **pravidlům**, která si nyní ukážeme.

5.2.3.1. **Předpoklady**

Po dobrovolnicích a praktikantech se z hlediska osobnostních, tělesných a kvalifikačních předpokladů žádá totéž jako po osobních asistentech. Při zaškolování se dodržují stejná pravidla.

5.2.3.2. **Pravidla pro spolupráci s dobrovolníky**

U nás sice není tak obvyklé pomáhat dobrovolnicí jako ve vyspělých západních zemích, ale přesto je tu mnoho lidí, kteří jsou ochotni věnovat svůj čas i síly. Je však žádoucí, aby organizace, jejíž klienti takovou pomoc potřebují, **propagovala** dobrovolnickou práci a při různých příležitostech prováděla vhodným způsobem **nábor**. Připomínáme, že dobrovolníky mohou dělat i **uživatelé**.

Dobrovolníci v organizaci pracují na různých **místech**: jako osobní asistenti, při různých akcích, vypomáhají při nenadálých událostech. Na všech místech, kde pracují, musí být **zřejmá** náplň práce a očekávané výsledky, metodické vedení, odpovědnost atd.: dobrovolné osobní asistenty vede klient, při jiných příležitostech vede dobrovolníky pověřený pracovník.

S dobrovolníky sepisuje pověřený pracovník **dohodu**, a to: pokud dobrovolník pracuje při akcích a dalších činnostech organizace, pokud si to přeje klient, pokud si to přeje dobrovolník. Dobrovolník je povinen zachovávat pravidla bezpečnosti práce, s nimiž ho pracovník organizace seznámí; musí jednat tak, aby nedocházelo ke škodám. Dojde-li ke škodě, nese odpovědnost za způsobenou škodu, která bude mít příčinnou souvislost s jeho chováním v rozporu s uvedenými předpisy. Dobrovolník se seznámí s pokyny, jak řešit havarijní, krizové

a rizikové situace, jež mohou nastat v organizaci nebo u klienta. Dobrovolník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl o organizaci, o klientovi a dalších osobách v souvislosti s dobrovolnickou prací. Problémy klienta je oprávněn konsultovat pouze s pověřenými pracovníky poskytovatele. V případě nemoci nebo jiných vážných příčin bránících ve výkonu předem dohodnuté pomoci musí neprodleně informovat klienta i pověřeného pracovníka.

Pověřené osoby vedou **přehled** dobrovolníků, spojení na ně, jejich kvalifikace, schopností, časových a jiných možností, přání, jak chtějí být zapojeni do činnosti organizace apod. Při aktualizaci pravidel se využívá **zpětné vazby** ode všech zúčastněných. Zaměstnanci jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se soukromí dobrovolníka. V případě, že je nutné předat jeho osobní údaje mimo organizaci, musí si poskytovatel vyžádat jeho písemný souhlas.

5.2.3.3. Pravidla pro spolupráci s praktikanty

Praxe se provádí bezplatně, tzn. že praktikant nehradí svou praxi a ani organizace není povinna odměňovat praktikanta za odvedenou práci. Vykonává se na základě **smlouvy se školou**, jejíž součástí jsou kromě formálně a administrativně důležitých údajů zejména požadované dovednosti, k nimž se mají studenti věst.

Je nutné si uvědomit, že **cílem praxe** není zvýšit množství pracovních sil v organizaci, a na druhé straně nemají být praktikanti pro organizaci zátěží. Je tedy nezbytné věci uspořádat tak, aby praxe byla pro všechny přínosem. Jaký cíl má praxe naplnit? Především má pod vedením zkušeného pracovníka podrobně seznámit praktikanta s posláním a vnitřním životem organizace, tj. s cíli, obsahem a postupy její sociální práce. Uvádět předchozí do souvislostí s teoretickými poznatky. Učit praktikanta angažovanému postoji i vhodnému chování v určitých situacích s využitím konkrétních dovedností.

Jak postupovat? Pověřené zástupce organizace zjistí potřeby praktikanta, které vyplývají z jeho studijního zaměření apod., dále jeho schopnosti, dovednosti a další možnosti. Dohodne se s praktikantem na konkrétním průběhu praxe, místě a času konání a praktikant je povinen dodržovat sjednané termíny a postupy. Dále proškolí praktikanta v bezpečnosti práce, eventuálně v zásadách ochrany vlastního zdraví při zacházení s osobami s postižením, v první pomoci a v používání kompenzačních pomůcek, pokud bude pracovat v přímé péči. Praktikant je povinen se školit v dovednostech, které jsou důležité pro zdárné provádění praxe, spolupracovat při různých šetřeních a akcích, zavazuje se, že bude dbát na zdraví své i klientovo a bude se ke klientovi chovat ohleduplně. Je povinen v případě nemoci nebo jiných vážných příčin bránících ve výkonu

praxe neprodleně informovat pověřeného pracovníka. Praktikant se dále zavazuje, že bude dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se vnitřních záležitostí organizace a soukromého života klientů.

V průběhu praxe podává pověřený pracovník praktikantům důležité informace o organizačních záležitostech týkajících se jejího výkonu, vyhodnocuje v pravidelných obdobích, zda se naplňují cíle praxe, případně reaguje na praktikantovy podněty a stížnosti.

Pověřené zástupce organizace vede dokumentaci o důležitých procesech týkajících se praxe, na požádání potvrdí, že praktikant prováděl v organizaci praxi, eventuálně vypracuje závěrečný posudek. Dále vede **přehled** potenciálních praktikantů i těch, kteří již praxi prošli, spojení na ně, směru jejich studia, schopností, časových a jiných možností. Zaměstnanci jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se soukromí praktikanta. V případě, že je nutné předat jeho osobní údaje mimo organizaci, musí si poskytovatel vyžádat jeho písemný souhlas.

5.2.4. Klienti

Klienty osobní asistence je nutné zahrnout mezi spolupracovníky, zdůrazňujeme, že zejména klienty **sebeurčující** osobní asistence. Pokud neřídí průběh osobní asistence sám klient, považuje se za spolupracovníka zastupující osoba.

5.2.4.1. Předpoklady

Klient musí mít stejné **osobnostní předpoklady** jako ostatní pracovníci. Tělesné a kvalifikační kvality hrají při osobní asistenci podružnou roli. Tělesné jsou sice většinou příčinou, pro niž člověk potřebuje pomoc, kvalifikační mu mohou pomoci řešit lépe některé záležitosti, ale ve své podstatě je to právě osobnost klienta, která musí vítězit nad těžkostmi.

Klient (zastupující osoba) by vůbec a jako spolupracovník zvláště **neměl být** neurotický, podezřívavý, prchlivý, hádavý, protivný. Nesmí být ani panovačný, bezohledný a hrubý, na druhé straně je na škodu nerozhodnost. V případě, že má klient sklon k vydírání, k závislosti, anebo je chronicky nespolehlivý, radíme osobní asistenci dokonce přerušit, pokud jde o osobní asistenci **sebeurčujícího** typu.

5.2.4.2. Pravidla pro spolupráci

Základním pravidlem pro spolupráci je dohoda o poskytování osobní asistence, kde jsou stanoveny povinnosti a práva zúčastněných. Probereme si je stručně, a potom si ukážeme rozdíly mezi typy osobní asistence.

Počet hodin osobní asistence, které klient potřebuje, aby kompenzoval svou sociální nouzi, sice lze dost spolehlivě určit, ale žádná organizace nemá tolik

peněz, aby byla s to poskytnout uživatelům plný počet potřebných hodin. O počtu hodin, na které má klient nárok, tedy má rozhodovat volená skupina pro osobní asistenci podle finančních možností organizace, bodovacího systému (viz 6.4.2.) a podle šetření sociální pracovníce. Služby se vykazují měsíčně na formulářích “Výkaz poskytnuté služby” a “Výkaz přijaté služby”. Klient hradí organizaci poplatek za každou hodinu vykázaných služeb osobní asistence, o jehož výši rozhoduje volená skupina pro osobní asistenci. Až bude uzákoněno financování sociálních služeb prostřednictvím kapitačního příspěvku klientům a nikoliv dotacemi poskytovatelům, bude záležet jen na klientovi, kolik hodin si koupí.

K povinností poskytovatele tedy dosud patří, že prověří klientovu potřebu osobní asistence jednak pomocí bodovacího systému, jednak šetřením v klientově prostředí (domácnosti). Zaměstnává osobní asistenty, vede dokumentaci, informuje uživatele o osobní asistenci, dodržuje mlčenlivost. K dalším důležitým povinnostem poskytovatele zatím patří, že opatřuje finanční prostředky na službu, takže podává projekty, aby získal peníze na osobní asistenci z grantů, uzavírá darovací a sponzorské smlouvy. Mimo to pracovníci řeší klientovy stížnosti, spolupracují v zájmu klienta s poskytovateli návazných služeb a s úřady. Dále poskytovatel proškolí osobního asistenta v dodržování bezpečnosti práce.



K povinností klienta patří, že spolupracuje s pověřeným pracovníkem organizace při šetření potřeb osobní asistence a podává informace, které s průběhem služby souvisejí. Uvádí pravdivé údaje, hlásí změny a odevzdává potvrzené úřední formuláře ve stanovených termínech. Dále je povinen přizpůsobit co nejvíce podmínky svým potřebám, tzn. opatřit si nutné kompenzační pomůcky, jako na příklad madla, zvedák, výtah či nájezd apod. Důležité jsou závazky vůči osobním asistentům: Klient (zastupující osoba) se zavazuje, že bude zadávat osobnímu asistentovi jen takové úkoly, které nejsou v rozporu s platnými zákony a s obecně přijatými pravidly slušnosti, že bude svědomitě dodržovat předem domluvené termíny, dbát na zdraví své i asistentovo a bude se k osobnímu asistentovi chovat ohleduplně, že umožní (nikoliv opatří) asistentovi stravování (za stravu je možné dohodnout úhradu), hygienu a přiměřený odpočinek, že bude dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se soukromého života osobních asistentů, že bude poskytovat osobnímu asistentovi informace o organizačních záležitostech týkajících se výkonu osobní asistence, že bude v případě nemoci nebo jiných vážných příčin bránících ve výkonu osobní asistence neprodleně informovat osobního asistenta i pověřeného pracovníka organizace. Klient je povinen odevzdávat řádně vyplněný a podepsaný “Výkaz o přijaté službě” a zavazuje se platit poplatek.

5.2.4.2.1. Seburčující osobní asistence

se vyznačuje tím, že při ní má uživatel nejvyšší podíl na rozhodování o průběhu služby, jaký v sociálních službách vůbec může být. Znovu zdůrazňujeme, že **součinnost** je nezbytnou podmínkou fungování tohoto typu služby.

Pracovníci organizace tedy vůbec nezasahují do průběhu služby, jen kontrolují formální soulad výkazů a podle nich proplácejí mzdy osobním asistentům. Avšak poskytují klientovi školení o osobní asistenci a jsou povinni reagovat na klientovy podněty a stížnosti. Pracovníci proškolí osobního asistenta v dodržování bezpečnosti práce, eventuálně v zásadách ochrany vlastního zdraví při pohybu s imobilními osobami, v první pomoci a v zacházení s kompenzačními pomůckami atp., atd., mimo to na přání klienta prověří poskytovatel jeho osobní asistenty pohovorem s psychologem, a poskytuje jim konzultace související s výkonem osobní asistence a dobrovolnou supervizi.

Klient zná poslání a cíle organizace, s níž spolupracuje, a ztotožňuje se s nimi. Přiměřeně poskytuje informace o své činnosti. Spolupracuje na rozvoji služby. Je stále připraven vysvětlovat veřejnosti poslání osobní asistence. Klient je povinen absolvovat kurs o osobní asistenci, školí a průběžně instruuje své osobní asistenty, sám organizuje práci osobního asistenta, a to aniž by díky jeho jednání došlo k prezírání osobního asistenta. Navrhuje včas osobnímu asistentovi termíny služby a snaží se je přizpůsobit jeho možnostem. Svědomitě je

dodržuje. Výjimečně někoho shání narychlo – v případě nemoci apod. Umí sobě i osobnímu asistentovi organizovat práci tak, že je možné stihnout, co je potřeba (co je dohodnuto). Znamená to také, že klient správně vyhodnotí, které činnosti je potřeba udělat nejdříve, které mohou počkat, že ví přesně, co chce a jak to chce, a dovede osobnímu asistentovi dávat vhodné pokyny. Na nových postupech se s osobním asistentem vždy dohodne. Klient považuje osobní asistenty za své partnery, z jeho jednání je vůči nim patrný respekt i v případě, že s nimi nesouhlasí, že nedodržují daná pravidla apod., nabízí a poskytuje jim podporu a pomoc i v mimoslužebních záležitostech, pokud si to osobní asistent přeje. Spolupracuje s dalšími lidmi, kteří mu pomáhají – s praktikanty a dobrovolníky – jako s partnery, nabízí a případně i jim poskytuje potřebnou podporu. Klient zvládá dobře své citové zapojení, jeho jednání je vždy korektní a vlídné, je připraven na tíšňové situace, je schopen hledat řešení, ve sporech vystupuje rozumně a konstruktivně. Klient se vyzná v administrativě nutné pro chod služby, výkazy, smlouvy aj. sepisuje, eventuálně dodává vždy včas, kompletní a čitelné.

5.2.4.2.2. Řízená osobní asistence

je ústupek potřebám lidí, kteří nezvládají obrovské nároky kladené na uživatele sebeurčující osobní asistence, a těm, kteří sice potřebují velmi specializovanou, kvalifikovanou službu (**jež se ve světě k osobní asistenci nepočítá**), ale zároveň touží mít výhody této vysoce svobodné služby. Vzhledem k tomu, že tento typ asistence se poskytuje naprosto odlišným skupinám uživatelů, musí se také pravidla pro ně lišit.

OSOBNÍ ASISTENCE SE STÁLOU INSTRUKTÁŽÍ je určena lidem s mentálním, kombinovaným, psychickým aj. postižením, které sice umožňuje klientům projevit svou vůli, ale je pro ně těžké školit a průběžně navádět osobní asistenty. Také si ji vyžadují někteří staří lidé a je vhodná pro děti.

Poskytovatel má povinnost zajistit nejen kvalifikované osobní asistenty, ale musí také po nástupu k uživateli zabezpečit zaškolování v konkrétních úkonech a situacích. Osobní asistenti si mají vědět rady tak, aby navzdory tomu, že jim klient návod nedává, plnili jeho potřeby a přání. To musí poskytovatel stále prověřovat. Největší rozdíl od sebeurčujícího typu osobní asistence tkví kromě požadované kvalifikace osobních asistentů v tom, že poskytovatel musí řídit, kdy a kam který osobní asistent půjde.

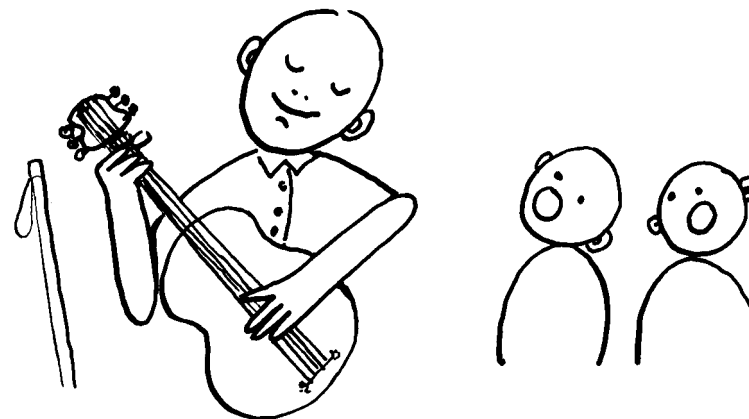
Klient má při svých požadavcích na termíny služby zohledňovat možnosti organizace a konkrétních osobních asistentů. Dohodnuté svědomitě dodržuje. Výjimečně někoho požaduje narychlo – v případě nemoci apod. Klient považuje osobní asistenty za své partnery, z jeho jednání je vůči nim patrný respekt. Stejně tak je to i s dalšími lidmi, kteří mu pomáhají – s praktikanty a dobrovol-

níky. Klient spolupracuje při administrativních záležitostech nutných pro chod služby (výkazy, smlouvy).

OSOBNÍ ASISTENCI S TLUMOČENÍM používají osoby se sluchovým nebo s kombinovaným zrakovým a sluchovým postižením.

Poskytovatel má k dispozici vysoce kvalifikované osobní asistenty, kteří jsou schopni člověku s postižením pomoci i v běžných životních potřebách. Vlastní průběh osobní asistence neřídí, jeho hlavní úloha je koordinovat návaznost služeb osobních asistentů co nejúčelněji.

Od klienta se v tomto případě čeká mnohem větší zapojení. O vlastním průběhu služby rozhoduje výhradně uživatel a podílí se i na činnosti organizace. Zná její poslání a cíle, a ztotožňuje se s nimi. Přiměřeně poskytuje informace o své činnosti. Spolupracuje na rozvoji služby. Je stále připraven v rámci svých kompetencí vysvětlovat veřejnosti poslání osobní asistence. Klient průběžně instruuje své osobní asistenty, a to aniž by díky jeho jednání došlo k přezírání osobního asistenta. Svě požadavky na termíny služby podává včas a snaží se je přizpůsobit možnostem osobního asistenta. Svědomitě je dodržuje. Výjimečně někoho požaduje narychlo – v případě nemoci apod. Klient považuje osobní asistenty za své partnery, z jeho jednání je vůči nim patrný respekt. Spolupracuje i s dalšími lidmi, kteří mu pomáhají – s praktikanty a dobrovolníky – jako s partnery. Klient zvládá dobře své citové zapojení, jeho jednání je vždy korektní a vlídné, je připraven na krizové situace, je schopen hledat řešení, v konfliktech vystupuje racionálně a konstruktivně. Klient se vyzná v administrativě nutné pro chod služby, výkazy, smlouvy aj. sepisuje, eventuálně dodává vždy včas, jsou úplně a čitelné.



5.3. Komunikace uvnitř organizace

Ke složkám řízení patří na příklad rozbory (analýzy) a vyhodnocování vlastní činnosti a vnějších podmínek, plánování činnosti, obousměrné toky informací a vnitřní komunikace, kvalifikované a odpovědné rozhodování, organizace práce, zpětná vazba od pracovníků, klientů a vnějších institucí, kontrola a vyhodnocování. Pravidla pro řízení organizace jsou formulována a přístupná (klíčová rozhodnutí, úkoly pracovníků, zodpovědnost za využívání finančních zdrojů, zahrnování názorů klientů do plánování a rozhodování, sledování zákonných předpisů atd.).

Všichni pracovníci (tým, osobní asistenti, klienti i dobrovolníci a praktikan-ti) rozumějí **cílům organizace**, spolupovíjí je a aktualizují, a vědí, jak se promítají do služeb u jednotlivých uživatelů. Zapojují se do **rozvoje služeb** a vytvářejí příslušná pravidla a postupy. Organizace užívá nástroje pro řízení a budování týmů. **Porady** se konají přiměřeně často a pravidelně, zúčastňují se jich zástupci všech zainteresovaných složek organizace. Systém komunikace umožňuje **vertikální i horizontální tok** informací. Všechna rozhodnutí týmu a skupiny pro osobní asistenci, která jsou důležitá pro chod organizace a průběh služby, se sdělují klientům písemně v pravidelných (čtvrtletních) intervalech. Při sebeurčující osobní asistenci jsou potom uživatelé zodpovědní za to, že se tyto informace dostanou k osobním asistentům. U řízené osobní asistence je povinen osobní asistent informovat dispečink. Je také možné zřídít nástěnku na místě, kam pravidelně všichni přicházejí. Informace musí být jasné, zřetelné, přizpůsobené obsahem i formou adresátům (zvláštní nástěnka pro osobní asistenty, Braillovo písmo pro nevidomé atd.). Sdělení osobního rázu je třeba předat přímo, a to podle závažnosti buď telefonem (faxem, e-mailem), nebo písemně. Je nutné mít vždy zpětnou vazbu, jak adresát na zprávu reaguje.

Problémy se řeší na té úrovni, na níž vznikají; vyšší úroveň řízení zasahuje jako odvolací instance nebo při kolizi se zásadami a pravidly organizace. Jde o dialog, který neskončí, dokud nedojde k uspokojivému řešení.

5.4. Vzdělávání pracovníků

Pracovníci na všech místech musí mít možnost se vzdělávat v oblasti, která se týká nebo souvisí s výkonem služby. Zejména členové pracovního týmu mají projít čas od času příslušnými **kursy a výcviky**, mají se zúčastnit seminářů a konferencí, aby se seznámili s novými postupy v sociální práci a ekonomice, v možnostech zapojení lidí s postižením či seniorů, ve zdravotnictví, v legislativě, v komunikaci se sdělovacími prostředky a s veřejností atd. V organizaci musí být k dispozici základní **literatura** (sociálně právní minimum) a **video či audiokazety či CD** s informacemi, které mohou být užitečné pro cílovou

skupinu. Je dobré, aby poskytovatel odebíral a měl k dispozici **tiskoviny**, v nichž se s takovými informacemi, a to aktuálními, lze seznámit.

Jak jsme si již řekli, jsou **klienti osobní asistence sebeurčujícího typu** rovnocennými pracovníky s ostatními zúčastněnými. Nejsou sice placení, ale musí pro fungování osobní asistence vynakládat veliké úsilí. V zásadách osobní asistence se klade veliký důraz na to, že nikoliv osobní asistenti, ale uživatelé osobní asistence musí projít důkladným vzdělávacím procesem, tj. **KURSEM KLIENTŮ**, že se musí naučit užitečným dovednostem a posílit své schopnosti. Každý klient je tedy povinen v krátké době po přijetí do služby absolvovat tento kurs. Kursy lze uspořádat podle brožury **Osobní asistence, příručka postupů a rad pro klienty**.

5.5. Hodnocení pracovníků

Pro rozvoj pracovního týmu i všech dalších zúčastněných a pro oceňování placených zaměstnanců je důležité vypracovat systém hodnocení. Ten musí být proveditelný, pružný a srozumitelný pro všechny zúčastněné. Ze všech způsobů hodnocení, které se nabízejí, si můžeme vybrat ten, který nám bude vyhovovat.

Hodnocení pracovníků musí být v první řadě postaveno na hodnocení efektivity služby jako takové (viz také 4.5.). **Efektivitu služby** mají hodnotit klienti, pracovníci, zřizovatel služby, případně i sjednaní vnější hodnotitelé. Hodnocení efektivity probíhá na třech úrovních: hodnocení plnění dohody mezi klientem a poskytovatelem, hodnocení součinnosti poskytovatele a klienta, pravidelné komplexní hodnocení činnosti poskytovatele. Poskytovatel může použít subjektivní postupy hodnocení, a to na základě mínění uživatelů, osobních asistentů, externích spolupracovníků atd. (rozhovorů, anket, dotazníků), a objektivní, na základě testů, porovnávacích metod, odborných posudků, včetně garanta aj., porovnání plánů s jeho plněním, měření efektivity finanční, využívání lidských zdrojů. Tato kvalitativní hodnocení vhodně doplní hodnocením kvantitativním, na základě počtu a struktury kontaktů, počtu hodin poskytovaných jednotlivým uživatelům, přepočteného počtu pracovníků, čekací doby, doby poskytování služby. Hodnocení efektivity a zpětná vazba musí být dokumentovány.

Pracovní **výsledky pracovníků** se pravidelně slovně hodnotí na základě obecných ukazatelů, jako je docházka, kvantita práce, znalost náplně práce, schopnost koordinovat činnosti, znalost a uplatnění nových poznatků v oboru, práce s dokumentací a technikou, hospodárnost, zacházení se zařízením organizace, množství chyb, spolehlivost, čestnost, odolnost vůči zatížení a stresům, dále na základě zvláštních ukazatelů, které vypovídají o jejich schopnostech socializace a kooperace, jako je postoj ke klientům a spolupráce s nimi, spolupráce s osobními asistenty, práce ve vlastním týmu, schopnost spolupracovat s kolegy z jiných týmů, spolupráce s institucemi, spolupráce s praktikanty a dobrovolníky, vystupování vůči laické veřejnosti, citová vyrovnanost atd.

rozvoj? Jak řeší své vnitřní rozpory? Jak řeší konflikty? Dále je důležitý vztah ke klientovi, tj. jak se vypořádat s negativními vlastnostmi klientů, věkový rozdíl mezi klientem a osobním asistentem, míra angažovanosti (osobní zúčastněnosti) ve vztahu ke klientovi, respektování soukromí klienta, zodpovědnost za klienta. Dále je nutné vědět, jak snášet klientovu bolest; jak se bránit ponorkové nemoci a jak jí předcházet; jak čelit pocitu stereotypu a jak se odreagovat. Odpovědi osobních asistentů na tyto otázky najdete v brožurce Osobní asistence, příručka postupů a rad pro asistenty, Praha 2001, viz kapitola 8.

5.7. Formuláře, prohlášení atd.

Uvádíme zde opět vzory některých formulářů, které však je nutné brát pouze jako inspiraci a upravit pro konkrétní potřeby. Na příklad ve výkazech poskytnuté a přijaté služby je možné udělat číselník úkonů, dát návod na stručná vyjádření úkonů (osobní hygiena, péče o domácnost, stravování, styk se společenským prostředím etc.) apod.

BEZPEČNOST PRÁCE PŘI OSOBNÍ ASISTENCI PROHLÁŠENÍ O BEZPEČNOSTI PRÁCE

Prohlašuji, že jsem byl(a) ve smyslu ustanovení zákoníku práce § 233, odstavec 1c seznámen(a) s předpisy o bezpečnosti práce. Zároveň se zavazuji ve smyslu téhož paragrafu odstavce 2b, že budu tyto předpisy dodržovat.

V Praze dne Podpis:

Obecné povinnosti

Osobní asistent je povinen dodržovat obecné zásady bezpečnosti práce a protipožární ochrany. Při manipulaci s přístroji a technickým vybavením musí osobní asistent postupovat podle příslušných návodů. Ve všech činnostech spojených s osobní asistencí je nutné, aby se osobní asistent řídil pokyny klienta, přihlížel ke svým schopnostem a byl nanejvýš opatrný.

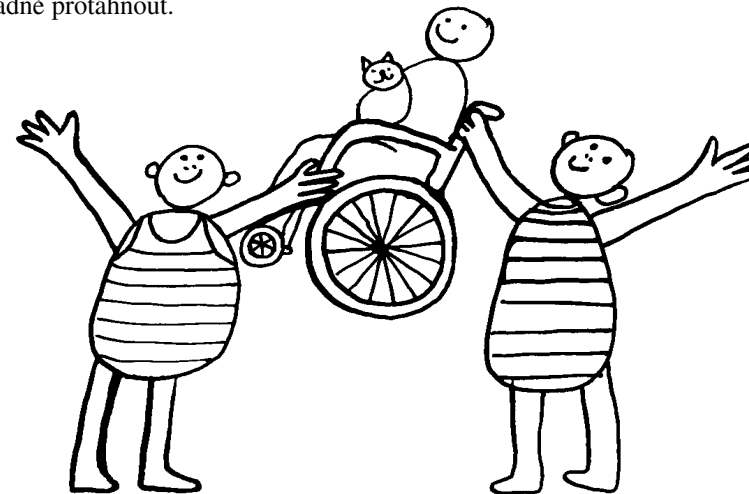
Konkrétní rady

1. Práce s klientem

Při všech činnostech, které asistent provádí s klientem, je třeba dbát nejen o jeho, ale i o svou bezpečnost. Každý asistent musí zvážit své možnosti a nepřekračovat své meze. Téměř vždy je možné požádat někoho dalšího o pomoc, je-li manipulace s klientem příliš těžká.

Vždy je třeba se nejprve domluvit s klientem, jaký způsob provedení úkonu je pro klienta nejlehčí a nejpříjemnější. Asistent by si měl vše důkladně prohlédnout, promyslet, a jestliže nějaký postup zcela nepochopil, znovu se zeptat. Tak totiž předejde svému i klientovu možnému zranění.

Zejména je nezbytné, aby osobní asistent chránil svou páteř před nadměrným zatížením. Je třeba dodržovat základní pravidla jako při vzpírání břemen, tzn. pomáhat si nohama, pokud možno nic nezvedat v předklonu, ale mít opřené tělo v co nejvíce bodech. Pomáhat si pákou, vzepřením, protitahem, švihem atp., jak to co nejvíce ulehčí námahu pro záda. Po každém předklonu se vědomě narovnat, případně protáhnout.



Někdy je potenciálně nebezpečná manipulace s některými pomůckami. I tam je nutné se zeptat, jak se s nimi zachází, a potom teprve začít konat. Pozor na hlavu, pozor na ruce. Při zacházení s vozíkem chránit nohy a oblečení. Zvláště o stupačky se asistenti často otlučou. Při chůzi vedle elektrického vozíku dávat pozor na nohy (vozík je velmi těžký) a aby nedošlo k přimáčknutí asistenta, je-li prostor stísněný.

2. Práce v domácnosti

2.1. Úklid

2.2. Prádlo

2.3. Nákupy

2.4. Vaření

2.5. Pomoc s dětmi

3. Práce mimo domov, na cestách a při pobytech

3.1. Cestování veřejnými dopravními prostředky

3.2. Studium

3.3. Zaměstnání

3.4. Pochůzky

3.5. Pobyty

3.6. Volný čas

DOTAZNÍK PRO DOBROVOLNÍKY

ZÁKLADNÍ ÚDAJE

<p>Dobrovolník Příjmení, jméno, titul/ Adresa Další kontakty (tel, fax, e-mail) Rok narození</p>	
<p>Škola, zaměstnání Název Adresa Kontakty (tel, fax, e-mail) Obor Ročník</p>	

DOBROVOLNÍKOVY MOŽNOSTI

<p>Režim práce Počet hodin měsíčně Průběžně či jinak</p>	
<p>Vzdělání Zdravotnické Psychologické Jazykové Počítač Jiné</p>	
<p>Dovednosti Osobní péče Domácí práce Zacházení s imobilními osobami Zacházení s kompenzačním pomůckami (vozik, zvedák apod.) Rehabilitace, masáže Řidičské oprávnění Jiné</p>	
<p>Vlastnosti a schopnosti Fyzická síla a šikovnost Trpělivost, spolehlivost Schopnost spolupracovat, učit se Tolerance, přizpůsobivost Vnímavost Další</p>	
<p>Čas Pravidelně - den v týdnu Denní doba Nepravidelně</p>	

Požadavky a představy o práci

Administrativní úsek
Ekonomický úsek
Sociální šetření
Osobní asistence
Koncepční práce
Spolupráce s dalšími subjekty
Akce

Preference

Popište, co byste chtěl nejraději dělat

Averze

Popište, co nechcete dělat

DALŠÍ SPOLUPRÁCE

Čas

Pravidelně - den v týdnu
Denní doba
Nepravidelně

Oblast

Administrativní úsek
Ekonomický úsek
Sociální šetření
Osobní asistence
Koncepční práce
Spolupráce s dalšími subjekty
Akce
Jiné



POSUDEK

Splnění představ o práci, které měl dobrovolník

Popište, co vám vyhovovalo, a co byste změnil

Splnění úkolů zadaných organizací

Co bylo splněno, co nikoliv

Pokroky

Čemu se dobrovolník během práce naučil

Zápis byl proveden dne:

kým:

OSOBNÍ ASISTENCE
výkaz poskytnuté služby

Rok:
Měsíc:

ASISTENT

Jméno a příjmení: **Telefon:**
Adresa: **PSČ:**

KLIENT:

Jméno a příjmení: Telefon:
Adresa: PSČ:

Součet hodin za měsíc:
.....
podpis klienta

KLIENT:

Jméno a příjmení: Telefon:
Adresa: PSČ:

Součet hodin za měsíc:
.....
podpis klienta

KLIENT:

Jméno a příjmení: Telefon:
Adresa: PSČ:



Součet hodin za měsíc:
.....
podpis klienta

CELKOVÝ SOUČET HODIN ZA MĚSÍC:
.....
podpis asistenta, datum

Zhodnocení služby, připomínky, vzkazy pro Pražskou organizaci vozíčkářů:
.....
.....
.....
.....
.....

Podpis pověřeného pracovníka : Datum:

Dat	Den v týdnu	Jméno asistenta	Poskytnutá služba	V době od - do	Počet hodin	Podpis klienta
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						
31.						

Celkový součet hodin za měsíc:  

OSOBNÍ ASISTENCE
výkaz přijaté služby

Rok:
Měsíc:

KLIENT

Jméno a příjmení: **Telefon:**
Adresa: **PSC:**

ASISTENT:

Jméno a příjmení: Telefon:
Adresa: PSC:

Součet hodin za měsíc:
.....
podpis asistenta

ASISTENT:

Jméno a příjmení: Telefon:
Adresa: PSC:

Součet hodin za měsíc:
.....
podpis asistenta

ASISTENT:

Jméno a příjmení: Telefon:
Adresa: PSC:

Součet hodin za měsíc:
.....
podpis asistenta

CELKOVÝ SOUČET HODIN ZA MĚSÍC:
.....
podpis klienta, datum

Zhodnocení služby, připomínky, vzkazy pro Pražskou organizaci vozíčkářů:
.....
.....
.....
.....
.....

Podpis pověřeného pracovníka Datum:

Dat	Den v týdnu	Jméno asistenta	Poskytnutá služba	V době od - do	Počet hodin	Podpis klienta
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						
31.						

Celkový součet hodin za měsíc:

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ NA OSOBNÍ ASISTENCI V POV

- Dary shánějí a žádají o ně **sami** klienti, pracovníci pouze výjimečně. POV má totiž za svůj hlavní úkol podpořit schopnosti svých klientů, umocnit jejich možnosti žít sebeurčujícím životem. Proto pracovníci nedělají nic, co může klient dělat sám, pouze vytvářejí prostředí pro jeho větší akceschopnost, poskytují rady, ukazují různá možná řešení těžkostí klientů.
- Klienti se na **kurzech a v příručce** pro klienty seznamují s pravidly pro shánění darovaných peněz, tzn. že
 - klienti si sice vybírají sami, koho požádají, ale konzultují svůj tip s pracovníky, aby nedošlo k poškození organizace,
 - jakmile je dar sjednán (účel, částka), předá klient buďto kontakt na dárce a pracovníci již zjistí údaje potřebné pro uzavření smlouvy sami, anebo dodá i ony údaje uživatel:
 - přesný název firmy,
 - adresa,
 - zastoupení,
 - IČO (DIČO),
 - bankovní spojení,
 - číslo účtu,
 - finanční částka,
 - klienti poté, co se dozvědí, že dostali peníze, mají povinnost dárce písemně **poděkovat**.
- Pracovníci uzavřou **smlouvu** s dárce, přičemž dva podepsané výtisky zůstanou v organizaci a dva obdrží dárce.
- Jakmile přijdou peníze na účet, jsou připsány na interní **osobní klientovo konto**.
- Klienti **sami rozhodují** o tom, zda si z osobního klientova konta zaplatí spoluúčast, či zda si koupí další hodiny osobní asistence.
- O pohybu na osobním klientově kontě jsou uživatelé **seznamováni** písemně každé tři měsíce a pokud si přejí, i častěji.
- Organizace **zveřejňuje** dárce ve výroční zprávě (pokud s tím dárce souhlasí).



Darovací smlouva

Organizace
se sídlem, zastoupená,
sídlo peněžního ústavu:
číslo účtu: variabilní symbol: IČO
konstantní symbol:
(dále)

a
Jméno a příjmení, název firmy, sídlo, zastoupená.
bankovní spojení:
číslo účtu:
RČ:
(dále jen firma.....)

uzavírají tuto darovací smlouvu

1. Firma daruje organizaci částku- Kč (slovy: korun českých), jako tak zvaný sponzorský humanitární dar ve smyslu § 15. odst. 8 zákona č. 586/1992 Sb. v platném znění.
2. Darovaná částka je určena na osobní asistenci, kterou organizuje Pražská organizace vozíčkářů pro občany s těžkým zdravotním postižením.
3. Smlouva je sepsaná ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou výtiscích. Veškeré změny a dodatky této smlouvy jsou možné pouze písemnou dohodou smluvních stran.

V Praze dne

Firma

razítko a podpis

statutární zástupce

.....



6. PROCEDURÁLNÍ STANDARDY PRO OSOBNÍ ASISTENCI

považujeme za stěžejní, protože se týkají přímo klienta. Je sice zřejmé, že pro průběh služby je důležité naplnění provozních i personálních standardů, ale pokud nemá uživatel podíl na řízení, většinou si ani neuvědomuje, že k zajištění služeb je něčeho takového zapotřebí. Považuje pro sebe za nejdůležitější záležitosti, které se týkají spíše procedurálních standardů.

6.1. Cíle a způsoby poskytování osobní asistence

Posláním osobní asistence je, aby lidé, kteří ji využívají, mohli žít stejným způsobem jako jejich vrstevníci (viz 2.3.1). Aby mohli bydlet mezi lidmi, třebaže v přizpůsobeném bytě, nikoliv v ústavu či velkokapacitním bezbariérovém objektu. Aby mohli jezdit veřejnou dopravou, kterou používají ostatní lidé, byť jsou to nízkopodlažní vozy či dopravní prostředky vybavené plošinami, nikoliv jezdit jen soukromými, skupinovými nebo dokonce sice velkými, leč ostatními lidmi nepoužívanými autobusy (jak se to děje v Praze). Aby mohli nakupovat v obchodech a využívat dalších veřejných služeb jako většinová společnost, ačkoliv tam musí být přístupné vchody, nikoliv být z těchto objektů vyloučení, anebo nahrazovat přístupnost sociálními službami (takže jim někdo musí nakupovat, vyřizovat úřední záležitosti atp.). Aby se mohli, jak je to běžné, vzdělávat, být zaměstnáni, vychovávat děti, žít s rodinou a s přáteli, neboť k tomu právě může osobní asistence ideálně pomoci.

6.1.1. Poslání a cíle služby

Poskytovatel ve svých materiálech zveřejňuje (a tím se k tomu vlastně veřejně zavazuje), **co nabízí, proč a komu**. Zájemci o službu musí být ihned jasné, zda patří do cílové skupiny (viz dále podrobněji), jíž organizace službu poskytuje, anebo zda má hledat službu pro sebe jinde. Každý, kdo se o určitého poskytovatele bude zajímat, se musí dozvědět, jaké jsou jeho cíle – na příklad zda umožňuje lidem s mentálním postižením mimoškolní běžný život doma, nebo zda jeho osobní asistenti tlumočí neslyšícím lidem při úředních jednáních. Musí být zřejmé, podle jakých zásad se služba **přiděluje, platí, probíhá** apod. O tom, jak má vypadat takový sdělný materiál, viz také kapitolku 4.2.

Cíle se někdy zaměňují s posláním, takže si ujasněme, oč jde. Poslání osobní asistence je popsáno v kapitole 6.1. Cíle si lze představit jako úseky různých cest k dosažení **poslání osobní asistence**, tedy k tomu, **aby její uživatelé mohli žít jako vrstevníci**. Cíle musí být stanoveny tak jasné, aby bylo těžké zmanipulovat posuzování, zda je jich dosahováno. Cíle jsou dosažitelné **v reálném čase**, má se k nim dojít prostřednictvím procesů, které mají **měřitelné výsledky**. Popisují, čeho se má dosáhnout poskytováním sociálních služeb u určité

cílové skupiny uživatelů, stanovují termín, kdy má být cílů dosaženo, zohledňují **zdroje**, které jsou k dispozici.

Všechny uvedené základní charakteristiky musí vznikat na základě **zjištěných potřeb** stávajících a potenciálních klientů, být podloženy řádným vybavením a musí ji poskytovat lidé s odpovídajícími vlastnostmi, vzděláním a dovednostmi. Že se všichni zúčastnění na rozhodování o těchto věcech podílejí a přispívají tak k rozvoji služby, pravděpodobně není třeba zdůrazňovat.

6.1.2. Cílová skupina – uživatelé

Jednou z těch charakteristik, které si probereme podrobněji, protože se podle ní řídí další hlediska služby, je cílová skupina. Připomeňme si, že osobní asistence je určena osobám, které si **nedovedou udělat vlastními silami základní životní úkony**, tzv. limitní, tj. ty, bez nichž by byly bezprostředně ohroženy na zdraví, či dokonce na životě. V žádném případě tedy **není** osobní asistence služba pro lidi, kteří ji potřebují jako **nadstandard** v podobě občasných doprovodů, velkého úklidu nebo dokonce jako pouhé společnosti. Pomoc těmto lidem lze řešit prostřednictvím dobrovolnických aktivit.

6.1.2.1. Uživatelé seburčující osobní asistence

musí být schopni školit a průběžně instruovat své osobní asistenty. Vzhledem k tomu, že se doporučuje, aby si své osobní asistenty také hledali a vybírali a že je nutné, aby řídili celý průběh, jsou velmi důležité jejich schopnosti a dovednosti. Výše (viz 5.4.) jsme si popsali, že klienty je nezbytné podpořit v dovednostech, které jsou potřeba pro zdárný průběh osobní asistence.

Lidé, kteří mají **potíže s hybností**, jsou nejčastější cílovou skupinou uživatelů seburčující osobní asistence, a to zejména ti, kteří mají velmi těžké nebo ještě s něčím jiným kombinované postižení. Jako příklad si uvedme třeba quadruplegiky po úrazu, s pokročilou roztroušenou sklerosou (sclerosis multiplex) a myopathií (muskulární dystrofií), těžkým revmatismem, dětskou mozkovou obrnou nebo dalšími příčinami, pro něž má člověk buď velmi ztížený, nebo znemožněný pohyb celého těla i všech čtyř končetin. Napatří sem tedy zpravidla paraplegici (zdravé ruce), lidé se sníženou hybností spodních končetin (o berlích či s hůlkou) atp., tedy lidé, kteří se sami najedí, umyjí, použijí toaletu, nepotřebují polohování atd. Výjimečně je možné přijmout do služby osoby, které si sice tyto úkony samy udělají, ale potřebují pomoc na příklad při výchově dětí (do tří let), při vzdělávání (mimo základní školu, ta je předmětem školní asistence) a v zaměstnání. Dále se obvykle přiděluje osobní asistence při náhlém zhoršení zdravotního stavu, než se uživateli tento stav zlepší, nebo než se na něj adaptuje.

Staří lidé nemívají příliš často zájem o službu seburčující osobní asistence, protože úsilí se zajišťováním jejího chodu je pro ně neúměrné. Přesto se najdou

odvážní jedinci, zejména ti, kteří už v mládí měli nějaké potíže, jež museli řešit pomocí druhé osoby. Příkladem jsou paraplegici z mládí, kteří se ve stáří bez pomoci už neobejdou. Ti jsou obvykle natolik zvyklí na překonávání obtíží spojených s postižením, že si poradí i s osobní asistencí. Dále se mohou stát uživateli staří lidé, kteří pro nemoc či kombinaci nemocí nezvládají péči o své základní životní potřeby. Nepatří sem ty osoby, které nedokážou obstarat záležitosti spojené se sebeurčující osobní asistencí.

6.1.2.2. Uživatele řízené osobní asistence

dělíme podle důvodu řízení služby na dvě skupiny. **První** sestává z osob, které potřebují osobní asistenci kvalifikovaných osobních asistentů, a to nikoliv k uspokojení limitních úkonů, ale ke zprostředkování kontaktu s okolím, k doprovodu a k pomoci v neznámém prostředí. Osobní asistenty nemůže koordinovat klient, poněvadž nemůže zajistit jejich stálé využití, to musí dělat buďto sám osobní asistent, nebo poskytovatel. **Druhá** skupina sice potřebuje osobní asistenci k limitním úkonům, ale není z podstaty svého postižení s to školit a průběžně instruovat své osobní asistenty. Také zde se toho musí ujmout poskytovatel.

Lidé s potížemi s viděním jsou typickými představiteli první skupiny. Používají osobní asistenci v neznámém prostředí, při vzdělávání a v zaměstnání, při zhoršení zdravotního stavu apod. Osobní asistence se neposkytuje v běžném a domácím prostředí, kde to člověk zvládá, vyjma při nemoci.

Lidé s potížemi se slyšením potřebují osobní asistenci v případě, že musí vyřizovat záležitosti, při kterých brání komunikační bariéry. Neposkytuje se, pokud to není nezbytně nutné.

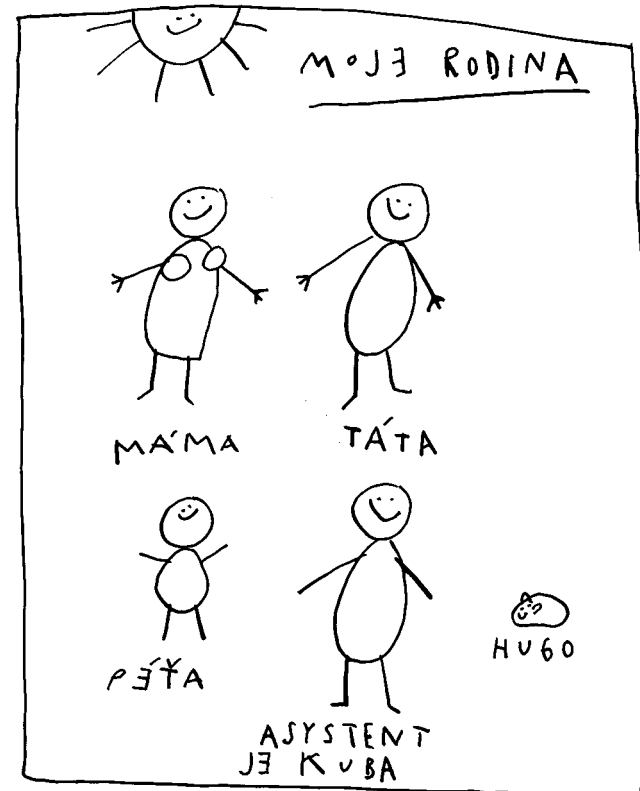
Lidé s kombinovaným postižením sluchu a zraku potřebují často pomoc nejen při zprostředkování kontaktu s prostředím, ale i při limitních úkonech. Tito lidé se někdy tak vypracují, že jsou schopni používat i sebeurčujícího typu osobní asistence. Osobní asistenci je nutné začasté poskytovat i v domácím prostředí. Omezení tu tedy neplynou ze strany cílové skupiny – je nesporné, že člověk s tak těžkým postižením ji potřebuje, ale ze strany osobních asistentů. Ti musí splňovat vysoké požadavky osobnostní a kvalifikační.

Lidé s mentálním postižením podle míry postižení potřebují různou intenzitu osobní asistence, tj. četnost a délku jedné služby. Klienti s největší potřebou jsou ti, kteří mají kombinované postižení, a k mentálnímu se přidalo ještě například ochrnutí, křeče aj. Dále sem patří ku příkladu osoby, které sice mají hybnost v pořádku, ale potřebují dohled při činnostech, jež jsou vzhledem k jejich stavu příliš složité, anebo jsou neobvyklé. Svou roli hraje také prostředí. Osobní asistence se některým lidem poskytuje pouze v neznámém prostředí, krátký čas po nějaké změně atd. Do této cílové skupiny nepatří lidé, kteří mimo tuto sociální péči potřebují například odbornou lékařskou péči, při níž je nutné umístění ve zdravotnickém zařízení (to se týká i všech ostatních cílových sku-

pin). Zvláštní u této cílové skupiny je, že mnozí klienti nemají způsobilost k právním úkonům, a je tudíž vždy nutné dbát na vyřešení zodpovědnosti v průběhu osobní asistence.

Lidé s psychickými potížemi se stávají uživateli osobní asistence tehdy, když jejich stav nevyžaduje hospitalizaci, a zároveň nezvládají některé situace nebo stavy doma bez pomoci. Ne vždy je nutná stálá asistentova přítomnost. Doporučuje se mimo jiné zvažovat příslušnou kvalifikaci osobních asistentů kvůli případné agresivitě příjemců služby.

Děti jsou i zde zvláštní cílovou skupinou. Jednak děti nenesou za sebe zodpovědnost, protože nedosáhly věku způsobilosti k právním úkonům, jednak o ně z velké části pečují rodiče. Přece však je jasné, že jakmile má dítě nějaké postižení, je péče o ně velmi namáhavá, a rodiče potřebují v péči pomoci. Připomeňme si, že u dětí jde téměř vždy o respitní péči, tzn. že cílovou skupinou je celá rodina, které se má ulehčit. Cílová skupina je omezena kvalifikací osobních asistentů, která může být specializovaná na určité postižení, a také schopností rodiny spolupracovat s klientem.



6.1.3. Zásady poskytování služby

Osobní asistence je sociální služba, při které nejvíce ze všech služeb uživatel nejen rozhoduje o jejím průběhu, ale také při ní má největší možnost žít jako jeho vrstevníci. Zásady poskytování osobní asistence jsou postaveny tak, aby tyto dvě základní možnosti osobní asistence zůstaly stěžejní. Znamená to, že při osobní asistenci jakéhokoliv typu:

- jde zejména o **uschopňování uživatele a kompenzaci jeho postižení** tak, aby mohl žít jako jeho **vrstevníci**;
- jde o to, aby uživatel mohl projevit svou **osobnost** a mohl naplnit své osobní cíle;
- uživatel (nebo jeho zastupující osoba) má co největší podíl na **rozhodování** o důležitých hlediscích služby - volí své zástupce do skupiny pro osobní asistenci;
- uživatel má rozhodující slovo při **výběru osobního asistenta**;
- osobní asistent a klient jsou spolu v **partnerském** vztahu;
- uživatelem osobní asistence se může stát jen ten, kdo splňuje poskytovatelem stanovené **ukazatele** (patří do cílové skupiny, jeho potřeba je naléhavá, má schopnosti nutné pro sebeurčující typ atd.);
- potřeby klientů se sice zkoumají pomocí **úkonů**, ale poskytovatel netrvá na tom, že tyto úkony budou předmětem osobní asistence;
- průběh služby je závislý na **rozhodnutí** (sebeurčující) nebo souhlasu (řízená) uživatele, uživatel a osobní asistent se na něm vždy **domlouvají**;
- poskytovatel musí mít stálou **zpětnou vazbu** o tom, zda služba probíhá ke spokojenosti uživatelů;
- **platby** za služby stanovuje volená skupina pro osobní asistenci;
- uživatel může **kombinovat** tuto službu s jinými sociálními službami, péčí rodiny, přátel atp;

6.1.4. Speciální metodika pro poskytování osobní asistence

Každá organizace, která poskytuje sociální službu, musí mít svou metodiku v písemné podobě. Jak taková metodika vzniká?

Vše vždy začíná zjišťováním **potřeb uživatelů**. Potenciální uživatelé sami vědí, co potřebují, a založí organizaci. Nebo již existující poskytovatel sociálních služeb zjistí, že osobní asistence je právě to, co zde chybí, protože se ožívají ti, kdo ji potřebují, zajímá se o ni sociální referát a další instituce. Tento poskytovatel si sepíše počet potenciálních uživatelů a provede rámcové šetření. Podle charakteru cílové skupiny se rozhodne pro typ poskytované asistence. Anebo se nějaký jiný poskytovatel rozhodne, že na základě potřeb svých stávajících uživatelů změní spektrum služeb, nevyhovující zruší a zavede osobní asistenci. Také potom je nutné stanovit, jaký typ to bude. A tak podobně.

Poskytovatel zorganizuje **volbu skupiny pro osobní asistenci** (viz 4.5.2.)

a spolu s dalšími zájemci stanoví vlastní **pravidla pro poskytování a chod služby**, tj. speciální metodiku služby. Pravidla vycházejí ze dvou zdrojů: Jeden jsou **povinné normy**, jako jsou zákony, vyhlášky, standardy kvality sociálních služeb aj., které se k této sociální službě vztahují. Na nich musí být metodika postavena a musí v ní být tyto normy obsaženy tak srozumitelně, aby bylo zřejmé, jak služba podle nich funguje. Druhý zdroj jsou **měníci se potřeby** uživatelů, jimž je možné pravidla přizpůsobit. Musí být v souladu s výše uvedenými.

Metodika je velmi **užitečná** pro uživatele, zájemce o službu, úředníky a hlavně pro spolupracovníky. Měla by totiž být podána tak, aby podle pravidel mohl snadno každý spolupracovník následovat postupy, které jsou v ní obsažené. Mimo to může být dobrým základem při řešení sporných záležitostí.

6.1.5. Pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky

Osobní asistence má ve svých principech zásadu **rovnocennosti ve vztahu**, a to ve všech aspektech služby. U sebeurčující osobní asistence má dokonce klient větší práva než osobní asistent (viz *Vztah klient-osobní asistent je nový sociologický fenomén*, 3.7. v brožurce **Osobní asistence, příručka postupů a rad pro asistenty**). Zdůrazněme, že jednou z největších zvláštností osobní asistence je osobní vztah mezi klientem a osobním asistentem, z něhož plynou také osobní zaujetí, a sice žádoucí, avšak namnoze ne zrovna obvyklé postoje pracujících v přímé péči vůči uživatelům. Tento kladný postoj je nejlepší zárukou, že klient není utlačován a také že má dobré podmínky pro to, aby se mohl bránit předsudkům spojeným se službou. Ve výše uvedené brožurce se řeší i další těžkosti, které jednak plynou z postižení samého, jednak s tím, jak se ke klientům chovají lidé ve společnosti. Tam tedy odkazujeme čtenáře, aby načerpali poučení, jak čelit předsudkům.

Ani osobní asistence není s to odstranit všechny hranice, které mají její uživatelé kvůli postižení, třebaže je může hodně kompenzovat. Může však hodně napomoci tomu, aby se společnost mohla s těmito lidmi **seznámit**, a tím se k nim **přiblížit**. A ze samé své podstaty může osobní asistence ukazovat, jaké postoje lze vůči těmto lidem zaujmout.

Připomeňme si, že kromě základního rovnocenného partnerského postoje osobního asistenta vůči uživateli, musí také poskytovatel dodržovat některé zásady: Poskytovatel zachovává důsledně **míčenlivost** o svých uživatelích. Jakékoliv zmínky o konkrétním klientovi nebo dokonce zveřejňování se může dít jen s jeho výslovným **souhlasem**: stačí **ústní** souhlas, pokud nejde o důvěrné údaje, je třeba **písemný** souhlas, pokud jde o údaje podléhající ochraně dat. Poskytovatel **propaguje** osobní asistenci všemi možnými způsoby a seznamuje veřejnost s tím, jak tato služba umožňuje lidem, kteří ji využívají, uplatnit své schopnosti ve prospěch společnosti. Tým pro osobní asistenci poskytuje

uživatelům odpovídající podporu v případech, kdy se k nim blízké okolí či někdo z veřejnosti chová přezíravě (Osobní asistence, příručka postupů a rad pro osobní asistenty: kapitola 6.10. aj.).

6.2. Ochrana práv uživatelů

Osobní asistence je služba, která umožňuje dodržování obecných lidských práv tak, jak jsou obsaženy v **Listině základních lidských práv a svobod** (ústavní zákon č. 2/93 Sb.). Je nutné, aby ze všech dokumentů a informačních materiálů bylo zřejmé, že poskytovatel skutečně podřizuje svou činnost etickým principům, které popisuje ve vlastním etickém kodexu.

6.2.1. Ethický kodex – pravidla pro ochranu práv

Se skupinou pro osobní asistenci vypracujeme svůj etický kodex, který bude jednak postaven na **obecně platných normách** (výše uvedená Listina a “Etický kodex sociálního pracovníka ČR”, Společnost sociálních pracovníků ČR, Jablonského 3, Praha 7), jednak bude zohledňovat ty specifické poměry a potřeby, které odpovídají cílové **skupině a typu osobní asistence**.

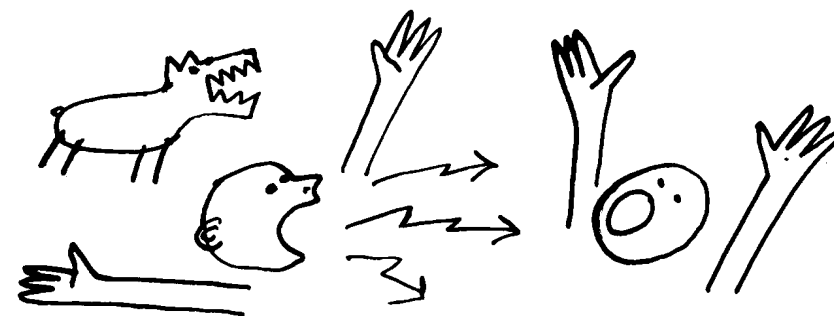
Neopomeňme v něm uvést následující zásady: Pracovníci berou uživatele jako **rovnocenné bytosti** a chovají se k nim s respektem. Poskytovatel pěstuje (nabízí příslušná školení, výcviky, supervize) ve všech svých pracovnících **úctu k životu**, respekt k uživateli **osobní cti**, dobré **pověsti a jménu** a soustavně se snaží hledat postupy nejen pro odstranění těžkostí, ale i pro zvyšování kvality života u jednotlivých uživatelů. **Oslovování** a případné tykání si řídí uživatelé (u dětí je jednostranné tykání přijatelné). Pracovníci chápou, že neexistuje jediný správný způsob života a respektují uživatelovu **osobní svobodu**. Umožňují mu udržovat svůj **styl života**, případně nalézt takový, který je společensky přijatelný. Součástí poskytovaných služeb je pomoc v naplňování svobody myšlení, svědomí a náboženského vyznání uživatelů. Organizace má a dodržuje pravidla pro porušení soukromí (viz kapitola 4.4.3. - záchrana života, zdraví, majetku), která jsou uživatelům známá. Potřeba soukromí se zjišťuje u všech uživatelů, včetně těch, kteří mají omezené schopnosti vyjadřovat se, a vytvářejí se postupy, které umožní **intimitu** i při úkonech pomoci. Poskytovatel respektuje uživatelovo **přání být sám**, tzn. že nejen že pracovníci nevstupují bez dovolení, ale pokud je to provozně možné, pomáhají klientovi jeho přání vyplnit i jinými způsoby. Toto pravidlo lze porušit ve výjimečných případech, tj. je-li třeba nepřetržitý dohled; uživatel zná okolnosti jeho nedodržování a souhlasí s nimi. Poskytovatel školí (umožní školení) pracovníky, jak mají postupovat, když uživatel potřebuje pomoc při **zprostředkovávání komunikace**, aby se při tom respektovalo jeho soukromí. Poskytovatel považuje zajištění bezpečí a jistoty za jednu

z důležitých součástí normálního života člověka, a proto zkoumá, jaká **rizika** u konkrétních uživatelů vyplývají z jejich znevýhodnění a jak rizikům zabránit, a to nejen při zanedbání nebo přerušení služby (viz 4.4.).

6.2.2. Střet zájmů, diskriminace atd.

Osobní asistence je sociální služba, která umožňuje největší začlenění lidí s postižením do společnosti. Uživatel je tu tedy ohrožen nejen nízkou kvalitou služeb, ale také **špatnými jevy ve společnosti**. Pracovníci týmu mají mít neustálou zpětnou vazbu s klienty a osobními asistenty, aby pomohli řešit problémy s tím spojené. Vzhledem k tomu, že v průběhu služby je stěžejní vztah klient–uživatel, dbá poskytovatel jednak na vyloučení nepřípustných charakterových vlastností u osobních asistentů, jednak na **posílení schopností a dovedností uživatelů** (školení, osobní podpora aj.). Pro přijímání osobních asistentů je nutné si stanovit pravidla, která by pomohla nevhodné vlastnosti vyloučit (viz kapitola 5.2.2.)

Již vícekrát jsme opakovali, že osobní asistence umožňuje, aby mezi klientem a osobním asistentem byl rovnocenný vztah plný vzájemné úcty. Pomoc při **školení osobních asistentů** v této problematice lze najít v příručce Osobní asistence, příručka postupů a rad pro osobní asistenty - kapitola 6.6.2. Hájení práv, 6.10. Krizové situace a konflikty etc.



6.2.3. Problematické chování uživatele

Při osobní asistenci se může stát, že klientovo chování bude problematické. Při **sebeurčující osobní asistenci** je to obvykle důvod k **ukončení služby, při řízeném typu** je nutné, aby poskytovatel měl **účinné postupy** pro takové případy. Je povinen při zaškolování pamatovat na všechny předvídatelné možnosti problematického chování, které se mohou vyskytnout u příslušné cílové skupiny. Osobní asistent se musí snažit porozumět příčinám podivného chování. Na příklad útočnost se učí vnímat jako neadaptovaný výraz nějakého lidsky pochopitelného a hodnotného pocitu a **předcházet** mu. Poskytovatel podporuje osobní asistenty, aby uměli co nejvíce zapojit klienta a aby ho do budoucna naučili

vyjadřovat tentýž pocit přiměřeným způsobem. Poskytovatel upřednostňuje nerestriktivní způsoby před restriktivními (Za restriktivní postup se označuje jednání, při kterém pracovník zařízení překročí hranici obvyklou ve vztazích mezi dospělými.). Znamená to, že postupy, které slouží k okamžité změně chování či omezení svobody uživatele (utlumující látky nebo poutání), použije pouze výjimečně, a to jako součást celkového plánu na nahrazení neadaptivních způsobů chování projevy podobnými, ale svou formou přijatelnými. Zdůrazňujeme, že každý restriktivní zásah musí být zdůvodněn a **dokumentován**.

PŘÍLOHA

Za restriktivní opatření lze považovat zejména následující opatření.

Mechanické omezení – jakékoliv nástroje jako jsou rukavice, řemeny, dlahy na ruce, pouta, zádržná křesla, svěrací kazajky nebo další prostředky určené pro omezení pohybu člověka (nezahrnuje tělesný přístroj/nástroj, který předepisuje lékař, fyzioterapeut nebo ergoterapeut a který udržuje správnou polohu těla atd., bezpečnostní pásy vozíků, dopravních prostředků apod.).

Fyzické omezení – jakýkoliv manuální způsob omezení pohybu člověka jeho znehybněním zezadu a znehybněním v ležící poloze na břiše či naznak (nezahrnuje metody fyzického usměrňování/vedení a naznačování, které mají jen krátkodobý charakter).

Krátkodobá nouzová izolace – krátkodobé držení člověka v místnosti.

Uzamčené dveře objektu – uzamykání či jiné zabezpečení východů z objektu tak, aby nemohly být zevnitř dotyčným člověkem otevřeny (nezahrnuje uzamčení dveří objektu k ochraně bezpečnosti osoby v noci, kdy personál spí).

Restrikce pomocí psychofarmak: podání léku na předpis nebo volně prodejného léku bez souhlasu člověka za hlavním či jediným účelem ovlivnit/usměrnit či změnit jeho chování.

Ostatní restriktivní postupy – blíže nevyhraněná opatření, která jsou na hranici mezi přiměřenými bezpečnostními opatřeními (na příklad uzamykání čistících prostředků a léků) a restriktivními opatřeními (na příklad uzamykání kuchyňských skříněk nebo ledničky).

Přestože je (mělo by být) snahou personálu omezovat využívání restriktivních opatření, mohou nastat okamžiky, kdy musí být s ohledem na zdraví a bezpečí tyto postupy použity. Vzhledem k jejich podstatě (pracovník využívá své převahy nad uživatelem a překračuje hranici obvyklou ve vztazích mezi dospělými) je absolutně nezbytné vytvořit pro používání těchto metod zcela jasná pravidla, která budou respektovat zájmy uživatelů služeb a jejich lidská práva. Nad používáním restriktivních opatření v zařízeních sociálních služeb je potřeba mít kontrolu.

Zásadní principy pro vypracování pravidel pro využívání restriktivních postupů

- Za restriktivní postupy nelze považovat tresty udílené personálem za nevhodné chování.
- Restriktivní opatření lze využívat výhradně v případě nebezpečí, pokud je nutné zabránit, aby dotyčný člověk nezpůsobil zranění sobě nebo jiným a kdy není k dispozici žádný jiný méně omezující způsob ochrany.
- Nadměrné užití restriktivních opatření je považováno za týrání/zneužití.
- Kromě nouzových postupů musí být veškeré restriktivní zásahy předem schváleny pracovním týmem, který se věnuje dotyčnému uživateli, uživatelem samotným, opatrovníkem či zákonným zástupcem, je-li ustanoven.
- Vyžaduje se dokumentace informovaného souhlasu s použitím restriktivních opatření od uživatele služby a případně opatrovníka či zákonného zástupce.
- Všichni pracovníci s oprávněním použít restriktivní postup musí být vyškoleni pro použití tohoto postupu.
- Musí být vypracován úplný popis restriktivního postupu, který má být použit, jeho účel, chování/jednání, ke kterému se dané postupy vztahují, časové termíny pro postup a kritéria, jejichž prostřednictvím bude použití postupu zastaveno.

- Musí existovat plán pro snižování použití restriktivních opatření s časovým rozvrhem kontrol.
- Použití restriktivních postupů je monitorováno a je vyhodnocována efektivnost použití.
- V jakékoli situaci, kdy dojde k uzamčení dveří objektu, doložit, že nebyly porušeny požadavky na požární bezpečnost.
- K použití restriktivních postupů se přistupuje, až když předchází terapeutické intervence selžou a charakter chování ohrožuje zdraví nebo život personálu nebo uživatelů služeb.
- Za zcela nepřijatelné se považují tělesné tresty za určité chování, psychologické týrání, omezení kontaktu s rodinou a s blízkými lidmi, odepření základních potřeb, nedostatek stravy, neposkytnutí jídla nebo pití, slovní urážky, zadržování peněžních prostředků atp.

Z příručky „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe“ - Průvodce poskytovatele, Praha 2002

6.2.4. Náprava porušování práv

Organizace má postupy pro případy **poděření** na zneužití, každé je prošetřováno a výsledky šetření jsou dokumentovány. Uživatelé vědí, na koho se obrátit, kdyby se něco takového vyskytlo.

V případě, že poskytovatel zjistil, že ze strany pracovníka došlo ke střetu zájmů, je **postup poskytovatele** následující: Přímý nadřízený provede pohovor s takovým pracovníkem, v případě závažného porušení nebo sporného případu probíhá pohovor za účasti skupiny pro osobní asistenci. Při opakovaném porušení následuje napomenutí pro porušení pracovní kázně a odebrání výhod – na příklad osobní ohodnocení, odměny apod. Pakliže je porušení příliš závažné nebo se opakuje, následuje návrh na ukončení pracovního poměru.



6.3. Jednání se zájemcem o službu

Osobní asistence je sociální služba, která je postavena na největší autonomii klienta, a to v každém okamžiku poskytování. Již od prvního styku se zájemcem o službu je to právě uživatel (osoba, již dá uživatel důvěru), kdo je v jednání dominantním partnerem. To musí poskytovatel uchazeči o službu umožnit tím, že mu podá důležité **informace** a že zdůrazní principy osobní asistence.

6.3.1. Co je povinen poskytovatel zájemci sdělit (informovaný souhlas)

Je naprosto nezbytné, aby uchazeč o službu osobní asistence o ní věděl vše, co je důležité pro jeho rozhodnutí, zda stojí právě o to, aby jeho postižení kompenzovala osobní asistence, aby si vybral určitý její typ a aby si zvolil tohoto poskytovatele.

Pro **oba typy** osobní asistence je nutné, aby zájemce znal tyto údaje: podle jakých ukazatelů poskytovatel přijímá uživatele, podle čeho mu přiděluje hodiny asistence, jaká jsou nutná administrativní opatření a dohody, jak a za co se platí a další.

U osobní asistence **seburčujícího typu** se musí zájemce dozvědět, že klient osobní asistence má vysoký podíl na řízení služby, že si sám hledá a vybírá osobní asistenty, školí je, řídí průběh služby, podílí se na rozhodování managementu a shánění peněz. Že to vše vyžaduje od příjemce služby velké nasazení a také určité dovednosti. Při uchazečově rozhodování pro tuto službu musí hrát roli jednak zvážení vlastních možností, jednak podpora, kterou poskytovatel nabízí (brožurky o osobní asistenci, kurzy pro klienty, kontakty s klienty a osobními asistenty).

U osobní asistence **řízeného typu** je nutné, aby zájemce věděl, podle jakých pravidel se přidělují hodiny, jakým způsobem se musí dojednat čas a průběh služeb, jak uplatnit požadavky na schopnosti a dovednosti osobních asistentů, eventuálně jak se dohodnout na určitých osobních asistentech atp.

Jak to udělat? Uživatel se při telefonickém nebo ústním kontaktu seznámí se **základními** údaji o osobní asistenci, kterou organizace poskytuje. Dostane podrobné **písemné** materiály, nad nimiž se může v klidu zamyslet, a pracovníci z týmu jsou mu k dispozici s vysvětlením a doplněním, pokud je potřeba.

6.3.2. Co má poskytovatel vědět o uživateli

Doporučujeme, aby měl poskytovatel připravený formulář, který zájemce vyplní (případně jej s ním vyplní pracovník organizace), čímž jednak poskytne první zpětnou vazbu pracovníkům týmu, jednak se zařadí na „Listinu čekatelů“, pokud je poptávka po službě větší než možnosti organizace. Potom by mělo následovat sociální **šetření**, při němž sociální pracovníce zjišťuje, jaké jsou potřeby a přání uchazeče. Zkoumají se **objektivní** ukazatele: potenciál **prostředí**, na příklad služby a jejich dostupnost v okolí, rodinné zázemí, přátelé, sousedé apod., **klientův** potenciál, jako je vzdělání, schopnosti a dovednosti aj., a dále **subjektivní** ukazatelé: uživatelovy **osobní cíle** (krátkodobé – v horizontu dnů, střednědobé – v horizontu týdnů, dlouhodobé – v horizontu měsíců), jeho aktivity, představy a **přání** (viz dále podrobněji).

6.3.3. Na čem se poskytovatel s uživatelem musí dohodnout

Nejprve ze všeho se musí pracovník přesvědčit, že zájemce o osobní asistenci dobře **pochoпил** všechny aspekty služby, které jsou důležité pro jeho spokojenost se službou. Není na příklad nutné, aby zájemce před tím, než učiní rozhodnutí o přijetí služby, věděl, z kolika lidí se skládá tým pro osobní asistenci, ale musí vědět, kdo s ním o čem má jednat, není nutné, aby znal výši dotace na projekt osobní asistence, ale musí znát podmínky své vlastní finanční spoluúčasti na platbách za službu atd.

U obou typů osobní asistence je nezbytné se dohodnout: zda nebrání nějaké

administrativní překážky (na příklad zda o zájemce nepečuje někdo, kdo pobírá příspěvek při péči o osobu blízkou – v tom případě je nebezpečí, že by pečující o tento příspěvek přišel), kdy je schopen dodat **lékařský posudek** o zdravotním stavu, dále u seburčujícího typu osobní asistence, kdy je uskutečnitelné, aby si **našel asistenta**, případně jakou podporu k tomu potřebuje, u obou typů, zda bude platit **spoluúčast** hotově, složenkou, nebo zda opatří na tento účel sponzorský dar.

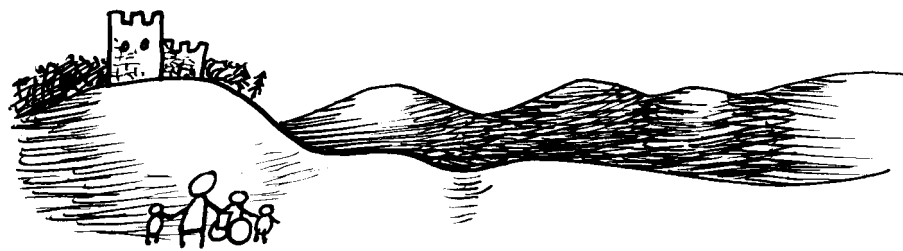
Sociální šetření, které je součástí jednání, se skládá z rozhovoru, v němž je uživatel (případně také osoba, jíž dal zájemce důvěru) podněcován, aby si představil podrobně, tj. od rána do večera (eventuálně od večera do rána), jak bude probíhat jeho **každodenní život s osobní asistencí** (co od ní očekává, v čem by mu měla kompenzovat jeho sociální nouzi), a zjišťují se v předchozí kapitole uvedené skutečnosti (ty se zaznamenávají do příslušných formulářů a dotazníků, jež se zakládají do uživatelovy dokumentace).

Stěžejní součástí šetření je tzv. „**bodník**“. Pomocí „bodníku“ se zkoumá, při jakých úkonech běžného života jedinec potřebuje pomoc druhé osoby. Podrobněji viz kapitola 6.4.2.

Při **seburčující osobní asistenci** je potom vlastní průběh služby výsledkem domluvy mezi klientem a osobním asistentem. K tomu, aby vše probíhalo zdárně, je třeba poskytovat klientům účinnou podporu v podobě kursů, konzultací apod. Upozorňujeme, že ke kursům pro klienty lze použít příručky „Osobní asistence, příručka postupů a rad pro klienty, Praha 1997.“

Při **řízené osobní asistenci** je nutné se domluvit se zájemcem, jaký osobní asistent by mu vyhovoval, v jaké době by osobní asistenci potřeboval a alespoň rámcově k jakému účelu. Je nutné upozornit zájemce, že je důležité, aby své požadavky hlásil včas a že ne vždy je možné je splnit, pokud nebudou u něho služby pravidelné.

Zájemce by měl po jednání o službě, které je úspěšné, mít jasnou představu, co osobní asistence daného typu obnáší, co mu může poskytovatel nabídnout a co pro to má udělat on sám (osoba, které dal důvěru).



6.3.3.1. Osobní uživatelské cíle – co má osobní asistence zajistit

Opakujeme, že **posláním** osobní asistence je zajistit takové podmínky, aby člověk mohl žít jako jeho vrstevníci. Cíle, kterými lze toto poslání naplnit, jsou vlastně vyjádřením toho, jak řešit jednotlivé dílčí těžkosti plynoucí z postižení. Na příklad *vozičkář nemůže ráno sám vstát, použít toaletu, umýt se, obléci a najíst. Osobní asistent mu tím, že ho ráno obstará, umožní bydlet doma, bez toho by musel být klient umístěn v nějakém zařízení. Pomoc při ranní hygieně a úkonech splní příjemci služby jeden z jeho krátkodobých osobních cílů, tj. prozatím ulevit rodičům příjemce v péči, aby se časem mohl odstěhovat do samostatného bytu a aby mohl on i jeho rodiče žít vlastní život (což je jeho dlouhodobý osobní cíl).*

Zjišťování osobních cílů uživatelů je těžké, protože ne každý má jasno v tom, **co je to osobní cíl**. *Když jsem se začala ptát na osobní cíle našich klientů, slyšela jsem téměř vždy odpověď: „Přežít“. Připadalo mi to jako výraz čiré beznaděje, ale jen do té doby, než mi jedna inspektorka kvality sociálních služeb vyprávěla, že jí v domově důchodců odpovídali obyvatelé neměnně na tuto otázku, že chtějí zemřít.*

Pomáhat klientům vyjádřit jejich osobní cíle je často jedním ze způsobů, jak jim jej **pomáháme nalézt**. Život člověka, který má těžké postižení, je totiž tak limitován, že si takový jedinec někdy ani nedovede představit, že by si mohl nějaký osobní cíl stanovit. Osobní asistence však je právě ta služba, která může dát lidem i tuto veskrze lidskou příležitost naplnit svůj život smyslem.

Jak tedy můžeme pomoci klientovi **vyjádřit**, případně nalézt osobní cíl? Nejprve se snažíme zjistit, co sám klient považuje ve svém životě za významné. Je to cesta, jak mu zároveň ukážeme, že mu rozumíme, respektujeme ho a máme zájem mu pomoci. Osobní cíl musí být dosažitelný v dohledné době. Zájemci, kteří chtějí vyřešit celý svůj život, na to obvykle potřebují více času, než si dovedou představit. Proto lze dlouhodobý cíl rozdělit na řadu cílů krátkodobých. Cíl musí být určitý a musí se týkat nějakého jednání (akcí). Neurčité cíle, jako být šťastný, mít klid apod. neumožní ověřit, zda jich už je dosaženo, nebo ještě ne. Takže je třeba formulovat cíl na příklad takto: „budu šťastný, když v neděli přijde osobní asistent, dostanu se z domu a půjdeme na fotbal“. Osobní cíl má vyjadřovat, co klient chce, nikoliv co nechce, ačkoliv to právě klienti téměř vždy dovedou formulovat lépe. Positivní cíl je totiž lépe měřitelný než negativní. Při stanovení cíle hledejme také ten krok, kterým musíme začít. Zajímáme se sice o všechny osobní cíle klientů, ale pro naše potřeby jsou důležité zejména ty, kterých se dá dosáhnout pouze pomocí osobní asistence, protože ty jsou do jisté míry ovlivnitelné i námi jako poskytovateli této služby.

6.3.3.2.

Rizika

Největším rizikem nepovedeného jednání je, že klient **pochozí nabídku služby jinak**, než je míněna, a v důsledku toho si zvolí špatně typ služby. Takové nedorozumění ovšem může pro něho mít velmi neblahé následky, protože většina zájemců o osobní asistenci službu potřebuje k uspokojení limitních potřeb, a tudíž je ohroženo jeho zdraví, či dokonce život. Je tedy skutečně nutné, aby zájemcovu rozhodnutí bylo informované.

Z konkrétních rizik si upozorníme na to, že ku příkladu u **sebeurčujícího** typu osobní asistence si klienti nejsou schopni najít vyhovujícího osobního asistenta. Další riziko je, že klient začne využívat osobního asistenta k nepřístojným účelům, třeba jako kopáče při opravě domu, při práci, za niž je placen klient atp. Doporučujeme u nových klientů taktně sledovat, jak funguje součinnost mezi klientem a osobním asistentem. Také u **řízeném** je třeba sledovat tuto součinnost. Znamená to, že máme systém otázek, jimiž se to dá zjistit. Ukazatelem toho, zda osobní asistent dělá to, co dělat má, je, že **to dělat opravdu chce** (bez jakéhokoliv donucení) a také že dělá to, **co by dělal uživatel**, kdyby mu nebránilo postižení. Někdy je právě to druhé sporné, leckterý klient může tvrdit, že kdyby byl zdrav, jistě by kopal rýhy pro uložení trubek k vodovodu. Tu je nezbytné, aby poskytovatel případ od případu s rozumem posuzoval, zda klientem vyžadovaná činnost je ještě osobní asistence. Obvykle to, na co si běžně lidé (vrstevníci) sjednávají placenou firmu, je už mimo rámec osobní asistence.

6.3.4.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

Kriteria a pravidla, podle nichž poskytovatel klienty přijímá, musí být v souladu s charakterem služby, která jsme si uvedli výše (6.1.2.). Při osobní asistenci **sebeurčujícího** typu je základním ukazatelem pro přijetí to, že by žadatel bez této služby buď musel být umístěn v nějakém zařízení, nebo by nepřežil, a také že dovede splnit všechny nároky, které na něho tato služba klade. Opak je důvodem k odmítnutí služby. Při **řízeném** typu je tím důvodem zejména, že žadatel nepatří do cílové skupiny uživatelů. U **obou typů** bývá nejčastěji důvodem odmítnutí nedostatečná kapacita zařízení.

Pakliže poskytovatel není schopen zajistit službu všem zájemcům, má **pravidla pro výběr z řad uchazečů**, přičemž se berou v úvahu již učiněné závazky a naléhavost potřeb žadatele. Organizace vede **listinu čekatelů**.



6.4. Dohoda o poskytování osobní asistence

Dohoda o poskytování služby má především vyjasnit vztahy mezi uživatelem služby a poskytovatelem, stanovit podmínky poskytování služby, upřesnit práva a povinnosti.

Sebeurčující osobní asistence je komplex služeb, v němž je **nejméně omezení**; poskytuje se bez omezení místa a času dle potřeb příjemce služby, provádějí se ty úkony a činnosti, na nichž se domluví klient s osobním asistentem. Uživatel má v rámci širokých možností osobní asistence uskutečňovat své osobní cíle, omezení vyplývají pouze z toho, že jeho požadavky nesmí být v **rozporu** s platnými zákony a s obecně přijatými pravidly slušnosti. Dohoda tedy obsahuje pouze ustanovení se základními právy a povinnostmi zúčastněných.

Řízená osobní asistence má omezení, která plynou z jejího účelu, tzn. že místo, čas i průběh poskytování se řídí tím, zda jde o osobní asistenci tlumočnickou, vodící nebo pro osoby, které potřebují, aby průběh jejich služby řídil sám poskytovatel (osoby s mentálním, psychickým postižením atp.). V dohodě musí být mimo jiné řečeno, jakým způsobem se budou tyto záležitosti dojednávat, aby to bylo provozně možné pro poskytovatele a aby to uživateli vyhovovalo.

6.4.1. Vzor dohody

Pro uzavření dohody, jejímž prostřednictvím se upřesňují podmínky poskytování služeb, lze použít „smlouvu nepojmenovanou“ podle § 51 zákona č. 40/1964 Sb. občanského zákoníku. Dohoda by měla mít obecné náležitosti občanskoprávních závazkových vztahů a současně musí obsahovat ujednání:

- o účelu, jehož naplnění bude sledovat poskytování sociální služby;
- o konkrétní formě, průběhu, rozsahu poskytovaných služeb;
- o podmínkách, za nichž bude služba uživateli poskytována;
- o postupech při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby;
- o způsobu a podmínkách ukončení služby (platí jen pro nestátní poskytovatele, poskytování služeb v režimu vyhlášky MPSV č. 182/1991 Sb. se ukončují způsobem stanoveným v této vyhlášce);
- o způsobu, jakým lze dohodu měnit.

Dohoda může dále upravovat případnou zkušební dobu a výpovědní lhůtu. Výpovědní lhůta je ochranou uživatele před náhlým ukončením služby a poskytovateli dává prostor na vyrovnání se se vzniklými náklady objednané služby.

Uvádíme zde *vzor* dohody pro sebeurčující osobní asistenci. Je zřejmé, že pro své podmínky musí každý poskytovatel sepsat vlastní dohodu.

DOHODA O POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

I. Smluvní strany

Poskytovatel..., se sídlem..., zastoupená...

IČO:

(dále jen poskytovatel)

a

příjemce služeb - klient osobní asistence:

jméno a příjmení, titul

bytem:

telefon:

rodné číslo:

číslo OP:

(dále jen klient)



uzavírají tuto dohodu o poskytování služeb osobní asistence:

II. Předmět dohody

1. Poskytovatel poskytuje **sebeurčující osobní asistenci**, která spočívá v dopomoci člověku s tělesným postižením při všech činnostech, které nemůže v důsledku postižení dělat sám. Jedná se na příklad o osobní hygienu, toaletu, hygienu prostředí, přípravu a podávání stravy, přesuny a polohování, doprovody atd.
2. Místo a čas konání osobní asistence závisí na dohodě mezi osobním asistentem a klientem.

III. Dohodnutá odměna

1. Klient se zavazuje uhradit poskytovateli poplatek za každou hodinu vykázaných (viz IV/3) služeb osobní asistence.
2. O výši tohoto poplatku rozhoduje volená skupina pro osobní asistenci (viz V/13). Každý klient je předem písemně informován o výši tohoto poplatku.
3. Klient je poskytovateli povinen uhradit poplatek za uplynulý kalendářní měsíc vždy do 10. dne následujícího měsíce.
4. Klient má možnost hradit poplatek z tzv. osobního konta (viz V/12) v případě, že je má klient u poskytovatele založeno.
5. Klient je srozuměn se skutečností, že pokud neuhradí včas a řádně poplatek výše uvedený v čl. III, nebude v příslušném měsíci jeho osobnímu asistentovi proplacena mzda.
6. Jestliže klient neuhradí poplatek za poskytování služeb osobní asistence ani po 2. upomínce, je poskytovatel oprávněn okamžitě písemně odstoupit od této dohody.
7. Poskytovatel je oprávněn domáhat se úhrady dlužné částky.

IV. Počet hodin osobní asistence a vykazování služeb

1. O počtu hodin, na které má klient nárok, rozhodne volená skupina pro osobní asistenci (viz V/13) podle finančních možností organizace, bodovacího systému a podle šetření sociální pracovnice poskytovatele.

2. Bodovací systém umožňuje stanovit počet hodin podle skutečné potřeby osobní asistence, a to podle úkonů, při nichž klient potřebuje pomoc druhé osoby.
3. Služby se vykazují měsíčně na formulářích “Výkaz poskytnuté služby” a “Výkaz přijaté služby”, a to vždy do 10. dne následujícího měsíce.

V. Povinnosti poskytovatele

1. Pracovníci poskytovatele prověří klientovu potřebu osobní asistence jednak pomocí bodovacího systému, jednak šetřením v klientově prostředí (domácnosti).
2. Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se soukromí klienta. V případě, že je nutné předat jeho osobní údaje mimo organizaci, musí si zaměstnanci poskytovatele vyžádat klientův písemný souhlas.
3. Pracovníci poskytovatele se zavazují, že na přání klienta prověří jeho osobní asistenty pohovorem s psychologem, budou jim poskytovat konzultace související s výkonem osobní asistence a dobrovolnou supervizi.
4. Fyzická osoba poskytující služby osobní asistence (dále jen osobní asistent) je zaměstnancem poskytovatele na základě uzavřené dohody o pracovní činnosti.
5. Pracovníci poskytovatele proškolí osobního asistenta v dodržování bezpečnosti práce, eventuálně v zásadách ochrany vlastního zdraví při pohybu s imobilními osobami, v první pomoci a v zacházení s kompenzačními pomůckami.
6. Pracovníci poskytovatele poskytují klientovi školení o osobní asistenci jednak prostřednictvím kursu, jednak příslušnou brožuru.
7. Pracovníci poskytovatele nezasahují do průběhu služby, ale jsou povinni reagovat na klientovy podněty a stížnosti.
8. Pracovníci poskytovatele kontrolují formální soulad výkazů (uvedených v IV/3) a podle nich proplácejí mzdy osobním asistentům.
9. Pracovníci poskytovatele vedou dokumentaci o důležitých procesech týkajících se osobní asistence.
10. Pracovníci poskytovatele jsou povinni klienta informovat pravidelně, minimálně jednou za tři měsíce, o skutečnostech, které se týkají osobní asistence; v případě potřeby neprodleně.
11. Pracovníci poskytovatele podávají projekty, aby poskytovatel získal peníze na osobní asistenci z grantů.
12. Pracovníci poskytovatele uzavírají sponzorské smlouvy s dárci a evidují peníze určené na osobní asistenci konkrétního klienta jako jeho tzv. osobní konto.
13. Řízení osobní asistence u poskytovatele se děje podle demokratických principů; o důležitých aspektech služby rozhoduje volená skupina pro osobní asistenci, kterou jsou pracovníci poskytovatele povinni svolávat nejméně čtyřikrát ročně.
14. Pracovníci poskytovatele řeší klientovy stížnosti podle svých interních pravidel, s jejichž zněním je klient seznámen při podpisu této dohody (viz příloha).
15. Pracovníci poskytovatele spolupracují v zájmu klienta s poskytovateli návazných služeb a s úřady, a to vždy na klientovu žádost a s jeho souhlasem, který si musí vyžádat předem.
16. Pracovníci poskytovatele usilují o uzákonění osobní asistence jako sociální služby, na kterou má nárok každý, kdo ji potřebuje a zvolí si ji jako kompenzaci svého postižení a snížených schopností.
17. Pracovníci poskytovatele propagují službu osobní asistence všemi dostupnými prostředky ve všech oblastech a mezi všemi vrstvami obyvatel ČR.

VI. Povinnosti klienta

1. Klient spolupracuje s pověřeným zaměstnancem poskytovatele při šetření potřeb osobní asistence a podává informace, které s průběhem služby souvisejí.
2. Klient je povinen spolupracovat s poskytovatelem. V rámci této spolupráce uvádí pravdivé údaje a odevzdává potvrzené úřední formuláře ve stanovených termínech.

3. Klient se zavazuje hlásit změny ve svých osobních údajích do 8 dnů, a to v souladu s právní úpravou provedenou zákonem č. 71/67 Sb.
4. Klient se zavazuje vyškolit a průběžně instruovat své osobní asistenty ve všech potřebných úkonech.
5. Klient sám organizuje práci osobního asistenta.
6. Klient je přitom povinen přizpůsobit co nejvíce podmínky svým potřebám, tzn. opatřit si nutné kompenzační pomůcky, jako na příklad madla, zvedák, výtah či nájezd apod.
7. Klient se zavazuje, že bude zadávat osobnímu asistentovi jen takové úkoly, které nejsou v rozporu s platnými zákony a s obecně přijatými pravidly slušnosti.
8. Klient se zavazuje, že bude svědomitě dodržovat předem domluvené termíny, dbát na zdraví své i asistentovo a bude se k osobnímu asistentovi chovat ohleduplně.
9. Klient je povinen umožnit (nikoliv opatřit) asistentovi stravování (za stravu je možné dohodnout úhradu), hygienu a přiměřený odpočinek.
10. Klient se zavazuje, že bude dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se soukromého života osobních asistentů.
11. Klient je povinen poskytovat osobnímu asistentovi informace o organizačních záležitostech týkajících se výkonu osobní asistence.
12. Klient je povinen v případě nemoci nebo jiných vážných příčin bránících ve výkonu osobní asistence neprodleně informovat osobního asistenta i pověřeného pracovníka poskytovatele.
13. Klient je povinen absolvovat kurs o osobní asistenci.
14. Klient je povinen odevzdávat řádně vyplněný a podepsaný “Výkaz o přijaté službě” vždy do 10. dne následujícího měsíce.
15. Klient se zavazuje platit poplatek ve smyslu článku III. této dohody.
16. Klient je povinen spolupracovat při různých šetřeních a akcích týkajících se výkonu osobní asistence.

VII. Ukončení poskytování služby

1. Smluvní strany se dohodly, že služby mohou být ukončeny:
 - dohodou smluvních stran
 - zánikem organizace
 - úmrtím klienta
 - výpovědí
2. Klient může vypovědět dohodu bez uvedení důvodů a výpověď nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je písemně sdělena poskytovateli.
3. Ze strany poskytovatele je možné dohodu vypovědět ze závažných organizačních důvodů, klient o tom musí být písemně informován nejméně dva měsíce předem.
4. Poskytovatel může odstoupit od této dohody pro opakovanou vážnou porušení dohodnutých podmínek (neplacení úhrad), nebo nedodržování obecně přijatých zásad slušnosti. Odstoupení od dohody musí předcházet písemné upozornění klienta a poté ev. projednávání, k němuž je klient pozván. Proti ukončení osobní asistence se lze odvolat ke skupině pro osobní asistenci eventuálně k Výboru poskytovatele.
5. Při ukončení osobní asistence musí dojít k finančnímu vypořádání.



VIII. Závěrečná ustanovení

1. Dohoda se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.
2. Tato dohoda je vyhotovena ve dvou výtiscích. Jeden náleží poskytovateli a bude archivován, druhý si ponechá klient.

V Praze dne
klient

.....
pověřený pracovník poskytovatele

PROHLÁŠENÍ KLIENTA

jméno a příjmení, titul:

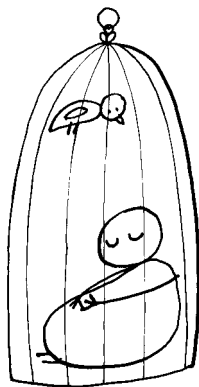
bytem:

rodné číslo:

Já, níže podepsaný výslovně prohlašuji, že v souvislosti s dohodou uzavřenou mezi mnou a Pražskou organizací vozíčkářů (dále jen poskytovatel):

- Beru na vědomí, že osobní asistent pro poskytování služeb občanům s těžkým zdravotním postižením zprostředkovaný poskytovatelem nemusí mít zvláštní odbornou **kvalifikaci** pro výkon osobní asistence.
- Beru na vědomí, že poskytovatel **nehledá a neškolí** osobní asistenty.
- Zavazuji se, že každého svého osobního asistenta **vyškolím** sám podle svých specifických potřeb a přání a budu ho i nadále průběžně **instruovat a informovat**.
- Beru na vědomí, že osobní asistent svým podpisem stvrdil u poskytovatele prohlášení o své **bezúhonnosti**.
- Beru na vědomí, že osobní asistent svým podpisem stvrdil u poskytovatele prohlášení, že byl vyškolen v dodržování zásad **bezpečnosti práce**.
- Zavazuji se, že své osobní asistenty seznámím s **havarijními**, krizovými a rizikovými situacemi, které mohou v souvislosti s průběhem osobní asistence nastat, a s tím, jak tyto situace řešit.
- Beru na vědomí, že osobní asistent svým podpisem stvrdil u poskytovatele prohlášení, že si je vědom svého **zdravotního stavu** a že bude své zdraví chránit.
- Beru na vědomí, že v případě, že budu nespokojen s prací osobního asistenta, jsem oprávněn s ním **přerušit pracovní styky**. Jsem povinen neprodleně tuto skutečnost hlásit administrativní pracovníci poskytovatele.
- Beru na vědomí, že v případě **zdravotní indispozice** svého osobního asistenta budu k této skutečnosti přihlížet, případně zvážím ukončení pracovních styků s ním, a to bez nároků na poskytovatele, aby mi našel náhradu.
- Beru na vědomí, že za **škodu vzniklou při osobní asistenci poskytovatel nebere žádnou zodpovědnost**. Při osobní asistenci vzniká odpovědnostní vztah pouze mezi mnou a osobním asistentem.

V Praze dne
klient



6.4.2. Bodovací systém – „bodník“

Pro stanovení počtu hodin, které poskytovatel může uživateli přidělit, je důležité vědět, kolik pomoci potřebuje. K tomu slouží tzv. „**bodník**“, který byl vypracován na základě dlouholeté zkušenosti. Pomocí „bodníku“ se zkoumá, při jakých úkonech běžného života jedinec potřebuje pomoc druhé osoby. První část zohledňuje **zdravotní stav**, pro jehož zhoršení se žadatel dostal do sociální nouze. Druhá úkony **sebeobsluhy**, jako je toaleta, koupání atp. Tyto úkony jsou limitní, tzn. že pokud nejsou prováděny, je ohroženo žadatelovo zdraví, či dokonce život. Třetí část ukazuje nutnost **přítomnosti druhé osoby**, nebo jinak řečeno, jak dlouho může být osoba sama, aniž by byla ohrožena kvalita jejího života, zdraví či život sám. Čtvrtý okruh se týká **domácnosti** a prací spojených s pololimitními úkony, jako je úklid, nákup apod. Bez uspokojování těchto potřeb by člověk jistě několik dní přežil, ale kvalita jeho života by klesla pod přijatelnou úroveň. Pátá oblast se zaměřuje na **společenské potřeby** (doprava, vzdělávání, kultura), jejichž nenaplnění člověka sice nikterak neohrožuje, ale snižuje kvalitu jeho života. Poslední jsou úkony **ošetřovatelské péče**, a to ty, jež by si člověk dělal sám, kdyby mu nebránilo jeho postižení.

Díky „bodníku“ tedy může poskytovatel získat představu o tom, **kolik pomoci** žadatel potřebuje a jaká má být, a zájemce sám si to také ujasní. Každý z výše uvedených okruhů totiž obsahuje konkrétní úkonové položky, kterých je celkem dvacet čtyři a každá z nich má vlastní bodovou hodnotu ve čtyřstupňovém systému (počet bodů pro jednotlivé položky byl stanoven empiricky). O výsledné míře úkonové nesoběstačnosti, a tedy konkrétní potřebě pomoci, dostane poskytovatel jasný přehled, sečte-li všechny body dosažené v jednotlivých položkách. Čím vyšší počet bodů, tím vyšší potřeba pomoci. Pro potřeby osobní asistence se sleduje procentní míra toho, jak potřebuje zájemce kompenzovat své postižení osobní asistencí. Bodový výsledek lze převést vynásobením koeficientem 0,72 na počet hodin, které zájemce v měsíci potřebuje. Avšak pozor! Ze zásad osobní asistence plyne, že **uživatel služby nemusí osobní asistenci používat k těm úkonům, u nichž bylo zjištěno, že potřebuje pomoc**. Ukažme si na příkladu, jak to může fungovat: „*Bodník*“ *uvádí, že klient potřebuje pomoc při vaření a podávání potravy. Ten se dohodne se sousedkou, že mu vždy uvaří a pomůže s krmením, a to bezplatně. V hodinách osobní asistence, které takto klient získá, se může věnovat rovnání známek, návštěvě přátel nebo třeba pečení cukroví.*



6.4.3. Postupy pro zajištění náhradní služby

Poskytovatel už při jednání se zájemcem upozorní na omezení vyplývající z cílů a charakteru služby. Podstatným omezením je stálé nebezpečí, že poskytovatel bude nucen své služby ukončit. Týká se to zejména nestátních neziskových organizací, které financují své služby převážně z grantů. Dokud nebude financování sociálních služeb postaveno na zvýšení koupěschopnosti uživatelů služeb, budou stále vydáni všanc nejistým možnostem, které poskytovatelé pokrokových služeb mají. Správné by bylo, aby poskytovatel měl za sebe sjednanou náhradu s jiným poskytovatelem pro případ, že by náhle nemohl pokračovat v poskytování služby. Měl by mít v organizaci připravené smlouvy s poskytovateli, které upřesňují, za jakých okolností převezmou péči o uživatele. Ale za současného stavu je něco takového **neproveditelné**, vždyť poptávka katastrofálně převyšuje nabídku.



6.5. Součinnost poskytovatele s uživateli a průběh osobní asistence

O průběhu osobní asistence rozhoduje v maximální možné míře klient (osoba, které dal klient důvěru, jeho zástupce etc.). Uživatelé se musí mít možnost podílet na řízení (viz 4.5.2.) a na případném plánování služby. Ujasněme si, že u služeb osobní asistence nejde při poskytování služby o převratné změny v životě uživatelů nebo získávání nějakých nových dovedností, účelem služby je udržet nebo nastolit **snesitelný životní standard**. Plánování služeb se tedy týká více organizace práce (viz dále) než osobních cílů uživatelů. Ty se jistě mohou naplňovat jen díky osobní asistenci, cesta k nim však je v režii klientů, nikoliv poskytovatelů. U sebeurčujícího typu potom záleží konkrétní průběh služby pouze na **domluvě mezi uživatelem a osobním asistentem**. U řízené osobní asistence do jisté míry sice poskytovatel do průběhu služby zasahuje, ale určující jsou také potřeby a přání klienta.

Aby byla služba co nejefektivnější, aby co nejúčelněji kompenzovala sociální nouzi tak, aby měli uživatelé co nejpříhodnější příležitosti k vyrovnání možnosti žít jako jejich vrstevníci, musí mít poskytovatel pružný a všem zúčastněným (tj. klientům, pracovníkům, zřizovateli služby, případně sjednaným externím supervizorům) srozumitelný systém **hodnocení služby** (viz kapitoly 4.5. a 5.5.). Závěry hodnocení se zohledňují v další práci s klienty i v celkové činnosti poskytovatele a vše se dokumentuje.

6.5.1. Pravidla pro plánování řízené osobní asistence

Při plánování mějme na paměti, že podstatou osobní asistence je, že s poskytovatelem se stanoví zejména **časový rozsah služby, nikoliv však její podrobný obsah**, tedy úkony. Při plánování se musí dodržovat tyto zásady: jsou a dodržují se **jednotná pravidla** pro určitý druh osobní asistence, je určena **osoba**, která je za plánování zodpovědná, v pravidlech je obsaženo i **vyhodnocování** plnění plánu a podmínky pro jeho aktualizaci, všichni zúčastnění tato pravidla znají. Údaje spojené s plánováním se v potřebném rozsahu dokumentují.

Při **řízení osobní asistenci tlumočnické a vodící** se obvykle neplánuje dlouhodobě, jak budou služby probíhat, pokud nejde o pravidelnou podporu třeba při studiu nebo v zaměstnání. Cílem, jehož se má touto službou dosáhnout, je taková kompenzace postižení, aby uživatel plnil běžné úkony jako jeho kolegové bez postižení. I potom jde při plánování především o **časový rozvrh služeb**, nikoliv o jejich konkrétní obsah. Pokud jsou služby potřeba nárazově, musí být vypracovaný **systém objednávek** tak, aby mohli být klienti v co nejvyšší možné míře uspokojeni.

Při řízené osobní asistenci poskytované za účelem uspokojování především **limitních životních potřeb** je nutné při plánování stanovit **kdy, kdo a jak** to bude dělat, tzn. v kterých dnech a jaké denní době má docházet osobní asistent, případně osobní asistenti, kteří to budou, co mají udělat (jaké úkony) přednostně. Osobní asistenti se s každým uživatelem služeb domlouvají na postupech, a to zejména při osobní péči, jako je hygiena, stravování, rovnání osobních věcí ap., respektují uživatelské tempo a rytmus života. Dále musí být zřejmé, kdo má za osobní asistenci **zodpovědnost**, tzn. kdo řídí koordinaci služeb ze strany poskytovatele a kdo dohlíží na konkrétní průběh služby ze strany klienta. Tam to může být zákonný zástupce, nebo osoba, jíž dal klient důvěru, třeba někdo z rodiny nebo soused.

Při řízené osobní asistenci, která bude sloužit jako **respitní péče**, je nutné plánovat předem hlavně časový rozsah služby a kdo ji bude provádět.

Při **hodnocení** služby se zohledňuje, jak je naplňován plán služby, jak to vidí uživatelé, osobní asistenti i poskytovatel (rozhovory, ankety, dotazníky). Sledují se objektivní ukazatelé, a to podle testů, porovnávacích metod, odborných posudků, včetně garanta aj. Měří se efektivita finanční a využívání lidských zdrojů. Tato kvalitativní hodnocení se vhodně doplňují hodnocením kvantitativním, a to na základě počtu a struktury kontaktů, počtu hodin poskytovaných jednotlivým uživatelům, přepočteného počtu pracovníků, čekací doby, doby poskytování služby.

Plány služeb se dokumentují a aktualizují.

6.5.2. Sdílení informací o poskytování služeb

Poskytovatel musí mít systém předávání důležitých informací. Tok informací má být **oboustranný**, tzn. že musí směřovat od uživatelů k poskytovateli, stejně jako od poskytovatele k uživatelům. A musí mít také účinný systém sdělování informací uvnitř organizace (viz kapitola 5.3.). Je důležité, aby jednak byl zavedený výkonný a zároveň pružný systém poskytování služby a jednak aby v každém aspektu služby byla zpětná vazba pro kontrolu, zda služba opravdu funguje tak, jak má.

6.6. Účast uživatelů na řízení

Poskytovatel vytváří takové podmínky a pravidla, aby se klienti (případně i jejich zástupci: důvěryhodné blízké osoby, opatrovníci) v maximální možné míře na řízení podíleli. Tato pravidla jsou zúčastněným známá. U uživatelských organizací se podílejí klienti (zástupci etc.) na řízení (4.5.2.) buď přímo, nebo svou pravomoc **delegují**; u běžných organizací je podíl uživatelů na řízení a organizaci služeb menší a větší díl má management.

6.7. Základní biologické potřeby

Osobní asistence má umožnit člověku žít stejným způsobem jako jiní lidé, což znamená, že může zejména své základní životní potřeby uspokojovat **podle svých potřeb a přání**. V tomto smyslu dává poskytovatel osobním asistentům jednoznačné pokyny a kontroluje, zdali se to tak děje.

6.7.1. Stravování

Osobní asistenti respektují, že stravování se musí dít podle individuálních potřeb a přání uživatelů, tzn. že **opatřování** stravy se děje způsobem, jaký vyhovuje klientovi (donáška hotových pokrmů a jejich ohřátí, vaření), při **výběru** stravy, jejího množství, času podávání apod. se zachovávají jeho pokyny (lze zohlednit dietu i zvláštní přání - třeba vegetariánství), pokrm se upravuje a porcuje podle jeho potřeb (rozmixováním ap.). **Nákup** se děje tehdy, tam, v množství, sortimentu a takovým způsobem, aby v nejvyšší možné míře byly naplněny uživatelské potřeby a přání; nákup musí být vyúčtován. O nakoupené potraviny se pečuje způsobem (uložení do ledničky, do spíže, zabalení), který určí klient (případně i jeho zástupce: důvěryhodná blízká osoba, opatrovník).

6.7.2. Hygiena, oblékání a úprava

Osobní asistenti zajišťují klientovu osobní hygienu, oblékání a úpravu, a to dle jeho individuálních potřeb a přání, tzn. že běžná **denní i celková hygiena** se provádí tehdy, tak často a takovým způsobem, jak potřebuje a přeje si klient. Česání, eventuálně holení, úprava nehtů, případně líčení apod., rovněž tak **oblékání**, výběr prádla a oděvu, péče o ně, ukládání a upravování apod., a dále potřebné **převlékání** lůžka, eventuálně **čištění** vozíku a kompenzačních pomůcek aj. úkony se provádějí podle jeho pokynů (případně i jeho zástupce: důvěryhodné blízké osoby, opatrovníka).

6.7.3. Toaleta

Osobní asistenti umožňují klientovi používání toalety, případně řešení inkontinence účinně a důstojně, tzn. že užívání WC, případně pomůcek se děje tak,



aby byl klient stále v čistotě, provádí se i zvláštní péče při toaletě, pokud nejde o úkony vyžadující zdravotnickou kvalifikaci. Při těchto úkonech se zachovává maximální intimita, šetrnost a důstojnost klienta.

6.7.4. Pohyb

Osobní asistenti pomáhají klientovi v rozšíření schopností a možností bezpečného pohybu a jednání, a to v případě potřeby pomocí technických a kompenzačních pomůcek. **Pohyb** se děje tehdy, tam a takovým způsobem, jak potřebuje a přeje si klient, pokud vynaložené úsilí a riziko neohrožuje pečujícího nebo klienta. Zabezpečují se nutné **přesuny** (z lůžka na vozík a zpět), vstávání a ukládání na lůžko, pravidelné nezbytné polohování, posazování, otáčení. Poskytuje se pomoc při **cestování** dopravními prostředky. Osobní asistent může se souhlasem klienta řídit jeho auto (má-li řidičské oprávnění). Pečujícím jsou známy individuální **klientovy možnosti a rizika** a zná postup k zajištění bezpečí klienta a jeho okolí v případě, že existují důvodné předpoklady rizik.

6.7.5. Přítomnost druhé osoby

Poskytovatel uživateli zajišťuje, že s ním v případě potřeby je někdo, kdo mu poskytne pomoc (dohled), tzn. že se respektuje, že někteří uživatelé potřebují **stálou přítomnost druhého člověka**, dále že uživatel není robot, který má své potřeby přesně naprogramovány, a tak v době výkonu služby poskytuje dohled a pomoc i podle nenadálé potřeby (služba osvobozuje klienta od limitů taxativně vymezených úkonů). Při službě může klient rozhodovat o časovém rozložení pomoci, čímž stoupá kvalita poskytovaných služeb.

6.7.6. Prostředí

Osobní asistenti pomáhají zajistit chod klientovy domácnosti, tzn. že se provádí běžný každodenní eventuálně velký (pokud s tím poskytovatel souhlasí) **úklid** domácnosti tehdy a tak, jak potřebuje a přeje si klient. Mimo to se pere, žehlí, spravuje, ukládá **prádlo** a i jinak se pečuje o prádlo a oděv, provádí se běžná **údržba** v domácnosti a zajišťuje se topení a záležitosti s tím spojené, jak je potřeba.

6.7.7. Ošetřování

Osobní asistenti zajišťují ty ošetřovatelské úkony, které by si člověk **jako zdravý mohl udělat sám** (pro tyto úkony není potřebná zdravotnická kvalifikace), tzn. že osobní asistent zabezpečí v případě potřeby první pomoc, podává léky, inhalace, provádí jednoduché převazy, pečuje o stomii, přikládá obklady atd., to vše podle instrukcí lékaře a podle pokynů klienta, provádí masáže a jednoduchá cvičení, provádí prevenci proleženin atd.

6.8. Základní společenské potřeby

Osobní asistence umožňuje, aby uživatel měl svůj **denní režim**, tzn. že služby organizace jsou natolik pružné, že je možné vyhovět požadavkům na individuální denní program. Lidem, kterým chybí zkušenosti s volbou denního programu, může eventuálně poskytovat organizace výcvik v rozhodování se o denním programu.

Základním ukazatelem, že vše probíhá tak, jak má, je, že uživatel má možnost udržovat **rytmus dne a noci** (může trávit každý den větší souvislý časový úsek v jiném prostředí, než ve kterém spí), **rytmus „doma“ a „venku“** (může trávit každý den větší souvislý časový úsek v jiném prostředí, než ve kterém bydlí) a **rytmus všedního dne a svátků** (může mít své povinnosti ve všední dny - studium, práce - a odpočinkové činnosti ve svátek).

6.8.1. Spolupráce s rodinou, s příbuznými, se sousedy, s přáteli

Osobní asistenti umožňují klientovi naplnit jeho základní sociální potřeby, tzn. že uživatel může i vzdor zdravotnímu znevýhodnění žít **rodinným životem**, eventuálně plnohodnotně vychovávat děti. Pomoc se poskytuje tak, aby uživatelská role v rodině zůstala zachována.

Dále osobní asistenti pomáhají, aby uživatel mohl mít **důvěrné vztahy**, včetně případného sexuálního, tzn. že jsou tyto vztahy v organizaci chápány jako podstatná složka plně prožívaného života a přání dospělých uživatelů ohledně těchto vztahů jsou respektována a podporována. Uživatel má možnost být v uspokojivém kontaktu s **příbuznými a přáteli**. V organizaci se ví, kdo tvoří přirozenou síť podpory klienta, jaký je stupeň kontaktu mezi ním a členy sítě a nakolik je uživatel s daným stavem spokojen. Pokud uživateli chybí potřebné vědomosti a zkušenosti, může organizace poskytovat potřebnou podporu, aby se uživatel mohl stýkat s lidmi v běžné komunitě, tzn. že usiluje o vytváření příležitostí pro kontakt uživatelů s lidmi, kteří nejsou postižení a nepatří mezi pracovníky. V případě potřeby může poskytovat podporu a nácvik těm uživatelům, kterým zkušenosti s kontaktem s lidmi chybí.

(Poznámka: Důvěrný vztah je zde vztahem, v němž člověk s určitým druhým člověkem sdílí věci, které by s ostatními blízkými přáteli nesdílel. Může, ale nemusí být spojen se sexualitou. Povrchní sexuální kontakty k důvěrným vztahům nepatří.)

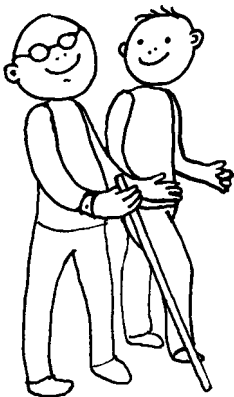
6.8.2. Vzdělávání a zaměstnání

Osobní asistenti umožňují klientovi, aby se podle svých schopností vzdělával, studoval, případně měl zaměstnání, tzn. že mu poskytují **pomoc při technických záležitostech** těchto činností, jako je na příklad doprava, opatrování materiálů apod., aniž by kdokoliv za uživatele dělal to, co je podstatou těchto

činností (při studiu se uživatel učí, při práci je to uživatel, kdo dělá to, co je pro danou práci podstatné).

6.8.3. Propojení s běžnými aktivitami

Osobní asistenti uživatelům umožňují sociální kontakty podle jeho potřeb a přání, tzn. že pomáhají při propojení klientových aktivit s aktivitami běžné komunity a využívání v komunitě běžných služeb (**pochůzky, jednání** apod.).



6.8.4. Možnost toku informací

Osobní asistenti pomáhají klientovi v přístupu k informacím **veřejně dostupným**, eventuálně umožňují **zprostředkování toku** běžných informací a komunikace, eventuálně **zvláštní pomoc při komunikaci** (tlumočení), zejména při vyjádření klientovy vůle a přání. Mimo to umožňují přístup ke **speciálním informacím**, případně asistují při nácviu speciálních dovedností v oblastech, které vyžadují odlišný přístup a informace, než je u běžné populace, tzn. že používají vypracované postupy speciálního poradenství a vzdělávání.

6.8.5. Pomoc při zajištění bezpečnosti

Osobní asistenti zprostředkovávají **obhajobu** uživatele, pokud je to vzhledem k typu postižení nutné, a dle možností poskytují podporu klientům v případě konfliktů (nevmešují se, ale snaží se hledat s klientem řešení, pokud si to přeje), pomáhají klientovi s **bezpečností** v jeho sociálním prostředí, zejména při pokusu o vniknutí nepovolané osoby do jeho soukromí, starají se, aby všichni uživatelé požívali maxima práv, která jim mohou být přičtena (držení občanského průkazu, pasu, způsobilost k právním úkonům aj.), a zjistí-li při tomto svém působení porušování práv uživatele, snaží se zprostředkovat nápravu na příklad pomocí řízení o navrácení způsobilosti k právním úkonům apod. V případě, kdy přání uživatele jsou v rozporu s přáním opatrovníka, pomáhají klientovi dosáhnout změny opatrovnictví.



6.9. Dokumentace a nakládání s osobními údaji

Při probírání toho, co musí poskytovatelská organizace splnit, aby vše dobře fungovalo, jsme si ukázali několik *vzorů* formulářů, jež se používají v dokumentaci spojené s poskytováním služby. Opakujeme a zdůrazňujeme, že všechny tyto *vzory* jsou pouze inspirace a mají sloužit k tomu, aby poskytovatel **vytvořil vlastní dokumenty**, jež budou vyhovovat jeho specifickým potřebám a specifickým potřebám jeho uživatelů.

6.9.1. Jaké zákonné normy musí poskytovatel dodržet při sběru dat

Při sběru a uchování dat je nutné dodržovat zejména **zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů**.

Osobním údajem se rozumí jakýkoliv údaj, na jehož základě lze přímo či nepřímo zjistit totožnost osoby. O osobní údaj se nejedná, pokud je třeba ke zjištění identity osoby nepřiměřeně množství času, úsilí či materiálních prostředků.

Správce osobních dat je každý subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Zpracovávat smí pouze pravdivé a přesné osobní údaje, které získal v souladu s výše uvedeným zákonem. Je povinen ověřovat, zda jsou osobní údaje pravdivé a přesné. Zjistí-li správce, že jím zpracovávané údaje nejsou s ohledem na stanovený účel pravdivé a přesné, je povinen je blokovat a bez zbytečného odkladu opravit nebo doplnit. Nelze-li je opravit nebo doplnit, musí je bez zbytečného odkladu zničit.

Uchovávat osobní údaje smí pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování. Po uplynutí této doby mohou být osobní údaje uchovávány pouze pro účely statistické, vědecké a pro účely archivnictví. Některé dokumenty se už aktuálně nepoužívají, ale přesto je nutné je mít po nějakou dobu k dispozici. Místu, kde se aktuálně nepoužívané písemnosti shromažďují, se odborně říká spisovna nebo registratura. (Termín archiv je vyhrazen místu, kde se písemnosti ukládají na trvalo.)

Po určité době je nutné některé dokumenty vyřadit, tj. skartovat. O skartaci pečují podle **zákona č. 97/1974 Sb. o archivnictví** státní a městské archivy. Ve spolupráci s příslušným archivem musí poskytovatel připravit tzv. **skartační řád**, což je vnitřní předpis organizace upravující postup při vyřazování písemností. Součástí skartačního řádu je tzv. **skartační plán nebo rejstřík**. To je v podstatě abecední výčet všech typů písemností, které se při poskytování služeb vytvářejí (tzv. písemnosti vlastní), i těch, které poskytovatel obdrží (tzv. písemnosti došlé nebo cizí), skartačních lhůt a skartačních znaků. Skartační lhůty určují dobu, po kterou je daná písemnost uložena u organizace (původce), počítají se vždy od 1. 1. následujícího roku po roce vyřízení (ukončení) dané písemnosti nebo spisu a navrhuje je poskytovatel. Tento návrh musí **schválit**

příslušný státní okresní archiv. Podrobnosti ke skartačním znakům a k dalším aspektům vyřazování písemností lze najít ve **vyhlášce ministerstva vnitra ČR č. 117/1974 Sb.**, kterou se stanoví kritéria pro posuzování písemností jako archiválií a podrobnosti skartačního řízení. Pomocníkem při tvorbě skartačního plánu může být na příklad **Typový skartační rejstřík**, který v roce 1996 vydala Sekce archivní správy Ministerstva vnitra ČR. Písemnosti vznikající v souvislosti s poskytováním sociálních služeb se vyřazují obvykle ve lhůtách do **5 let** od skončení platnosti u **základních dokumentů** (dohoda o poskytování sociální služby) a **3 roky pro ostatní** doklady.

Správce může zpracovávat osobní údaje pouze se **souhlasem** osob, jichž se osobní data týkají. Souhlas je třeba dát v písemné formě a musí z něho být patrné, v jakém rozsahu je poskytován, komu a k jakému účelu, na jaké období a kdo jej poskytuje. Souhlas může být kdykoliv odvolán. Tento souhlas musí správce uschovat po dobu zpracování osobních údajů, k jejichž zpracování byl dán souhlas.

Správce je povinen přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k **neoprávněnému nebo nahodilému přístupu** k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

Ti, kdo přicházejí do styku s osobními údaji, jsou povinni zachovávat **mlčenlivost** o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.

Ten, kdo hodlá zpracovávat osobní údaje, je povinen tuto skutečnost **oznámit Úřadu pro ochranu osobních údajů** před započítím zpracování osobních údajů. Úřad má vlastní internetovou stránku www.uoou.cz, na které lze najít zajímavé informace včetně potřebných formulářů. Adresa Úřadu je Havelkova 22, 130 00 Praha 3.

6.9.2. Jaké údaje poskytovatel potřebuje

Ještě jednou zdůrazněme, že se dokumentují údaje a procesy nezbytné pro chod a průběh služby. Uživatel má možnost nahlížet do svého spisu.

V osobní složce jednotlivých klientů se dokumentuje:

- „Dotazník pro uchazeče o osobní asistenci“
- Dohoda o poskytování osobní asistence
- Zdravotní posudek
- „Bodník“
- Test z kursu klientů
- Dotazník „Havarijní, krizové a rizikové situace“



- Dotazník „Aktivity klientů“
 - Prohlášení o souběhu služeb
 - Prohlášení o osobních údajích
 - Návratka o dobrovolnících
 - Prohlášení o školení osobních asistentů
 - Sponzoři
 - Korespondence
- Dále se v souvislosti s klientem dokumentují:
- Výkazy přijaté a odevzdané služby
 - List čekatelů

Dokumentace o osobních asistencích

- Dohody o pracovní činnosti
- Evidenční listy důchodového zabezpečení
- Potvrzení o studiu
- Daňové formuláře
- Bezpečnost práce
- Výplaty
- Běžný účet
- Dokumentace o civilní službě
- Žádosti přidělení k výkonu civilní služby
- Náplně práce
- Pracovní smlouvy

Dokumentace o projektech a dotacích

- Žádosti o grant
- Smlouvy

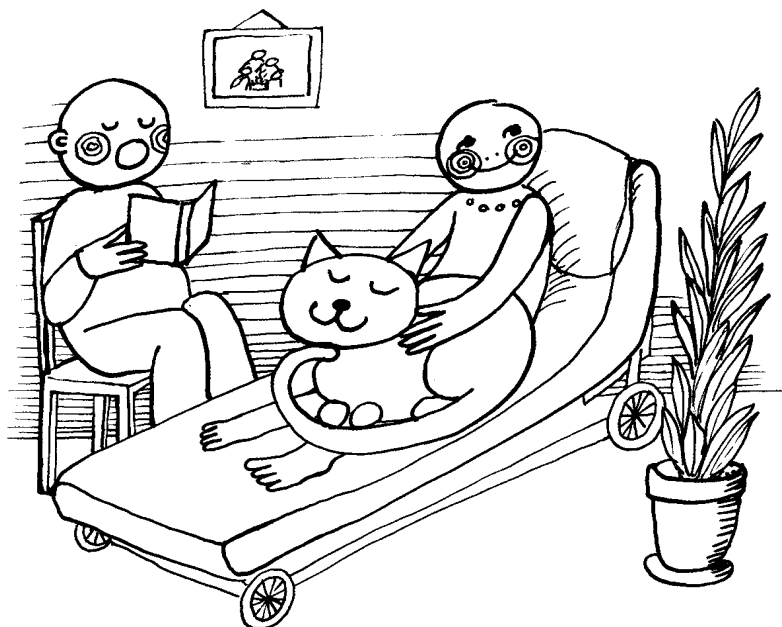
Dále

- Dokumentace o akcích
- Semináře
- Kursy



6.9.3. Jak má poskytovatel s dokumentací zacházet

Spisy obsahují fakta, údaje jsou aktuální, nestranné a podstatné, umožňují následnou práci. Vedou je pracovníci týmu a přístup k nim mají jen oni, případně pod jejich dohledem praktikanti. Spisy jsou uloženy bezpečně a za jejich bezpečnost ručí podle kompetence pracovníci týmu. Dodržují se pravidla zachování mlčenlivosti o údajích klientů a pro to, komu a jaké informace se smějí poskytnout. Po ukončení služby se dokumentace uchovává pět let, pokud jde o základní dokumenty, jinak tři roky. Je zajištěna ochrana proti jejímu zneužití.



6.10. Stížnostní postupy

Osobní asistence dává svým uživatelům maximální možnost pro **řešení těžkostí**, které vznikají při průběhu služby. Pravidla pro výběr a školení osobních asistentů jsou stanovena tak, že pokud uživatel není spokojen s jejich výkonem, nemusí je přijmout. Také pracovní-právní vztah (dpč) dává příjemci služeb možnost okamžitě se s osobním asistentem rozloučit.

Uživatelé sebeurčujícího typu osobní asistence si sami řídí chod služby, sami instruují své osobní asistenty, a tak jsou to oni, kdo mají v rukou všechny **nástroje** k tomu, aby mohli být se službou spokojeni. Řízená osobní asistence má ve svých zásadách zakotveno, že poskytovatel musí brát maximální ohled na to, aby osobní asistent uživateli vyhovoval a aby průběh služeb odpovídal potřebám a přáním uživatele. Při konkrétní službě i u řízeného typu je to zejména osoba, jíž dal klient důvěru, která koriguje její chod. Demokratický postup při rozhodování o důležitých aspektech služby vylučuje **ovlivňování** jejího poskytování nepřijatelnými (nezákonnými) prostředky (dary, úplatky, neoprávněnými výhodami).

Osobní asistenti mají stejně jako uživatelé velkou svobodu v pracovní-právní vztahu, a tak jsou řídké i **problémy** spojené s tzv. syndromem vyhoření, s překonáváním osobních limitů apod. Ty jsou předmětem osobních konzultací a supervize.

Podávání a vyřizování stížností není v ČR upraveno obecně závazným právním předpisem. Často uváděná vládní vyhláška č. 150/1958 Ú.l., o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících, není a nikdy nebyla obecně závazným právním předpisem a subjekty stojící mimo hierarchii státní správy proto neváže. Organizace tedy má a uplatňuje svůj vlastní závazný postup vyřizování stížností, který zajišťuje možnost být vyslyšen, vznést námitky a být seznámen s výsledkem řízení.

Stížnosti mohou poskytovateli osobní asistence podávat všichni **zúčastnění**, tj. uživatelé (osoba, jíž dal klient důvěru, rodinní příslušníci, přátelé), osobní asistenti, pracovníci a další. Stěžovatel si může zvolit nezávislého zástupce. Je možné ji **podat** při osobním jednání ústně, telefonicky, anebo písemně. Poskytovatel je povinen **reagovat** na každou stížnost; forma reakce vyplývá z okolností (viz dále). Zástupce poskytovatele je povinen zkoumat, zda pochopil správně smysl a obsah stížnosti, a to zejména u lidí, kteří mají potíže s komunikací. Řešení stížnosti má být bezodkladné; organizace je povinna do 28 dnů od podání stížnosti podat zprávu o průběhu řešení. Stížnost řeší kompetentní **zástupce** poskytovatele (vedoucí osobní asistence); případně přizve ještě další spolupracovníky. Zástupce poskytovatele se bez ohledu na to, kdo událost zavínil, snaží stížnost **vyřešit**. Tým pro osobní asistenci má brát jakoukoliv stížnost, ať ústní či písemnou jako podnět ke **zlepšování** služby.

Podle dosavadních zkušeností se stížnosti uživatelů vztahují téměř výhradně k **počtu přidělených hodin**, avšak tento problém není v moci pracovníků týmu principiálně vyřešit, protože finance, které jsou k dispozici, jsou velmi, velmi omezené.

Pro zajímavost si uvedme, že POV je na mezinárodním fóru jedinou organizací, která nemá potíže s osobními asistenty. Oproti organizacím z vyspělých západních zemí se POV nepotýká se zaměstnáváním osobních asistentů načerno a také s jazykovými bariérami jako v těchto státech, kde tuto práci vykonávají většinou cizinci. Zdá se však, že se na tyto těžkosti musíme též **připravít**.

6.10.1. Neformální postup

Pokud s tím stěžující i poskytovatel souhlasí, dává se přednost **neformálnímu** řešení, tzn. že o stížnosti se nevede zápis, pouze se stručně eviduje. Zástupce poskytovatele v každém případě zdvořile **vyslechne** stěžujícího, zkoumá **okolnosti** vzniku události, na níž je stížnost, a navrhuje **řešení** přijatelné pro všechny zúčastněné. Jestliže je takové řešení nalezeno a všichni souhlasí s tím, že o něm není třeba vést podrobný zápis, dává se přednost tomuto neformálnímu postupu. Pokud takové řešení nalezeno nebylo, požádá zástupce poskytovatele o účast svého přímého **nadřízeného**; dále se postupuje jako při závažné stížnosti.

6.10.2. Závažné stížnosti

Pokud jde z hlediska stěžujícího či poskytovatele o **závažnou** stížnost, vyžádá si poskytovatel podání stížnosti v písemné formě. Zástupce poskytovatele zkoumá **okolnosti** vzniku události, na níž je stížnost. Projedná stížnost se všemi zúčastněnými **odděleně**; o jednání se vede stručný zápis, který všichni podepíší. Poté se stížnost projednává za účasti **všech** zainteresovaných stran. V případě nutnosti se doporučuje přizvat odborníka, **nestranného** pozorovatele apod. Jednání vede zástupce poskytovatele. Pokud by to bylo ke škodě jednání, požádá nestrannou osobu. O jednání se vede stručný zápis, který všichni podepíší. Zástupce poskytovatele navrhuje **řešení** přijatelné pro všechny zúčastněné, řešení stížnosti, na něž **přistoupí** všechny strany, je zapsáno a všichni je podepíší. Stěžující má právo si vyžádat o celém průběhu projednávání **kopii** zápisu. Proti výsledku se lze **odvolat** k volené skupině pro osobní asistenci, která projedná celou záležitost podle okolností. Není-li ani tehdy stěžovatel spokojen, může stížnost předložit výboru organizace (adresa musí být v organizaci k dispozici).

Je nutné zakotvit do interních pravidel pro podávání stížností, že je možné se v případě nespokojenosti s tímto postupem dále obrátit podle zákona č. 349/1999 Sb. o veřejném ochránci práv na **veřejného ochránce práv** - Údolní 39, 602 00 Brno; na **Český helsinský výbor** - ČHV je Jelení 5, 118 00 Praha 1; na **Občanské poradny** - Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1.

6.11. Návaznost na další formální a neformální zdroje

Ve standardu číslo osm je napsáno: „Zařízení aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejné. Dále zařízení podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí, jako je rodina, přátelé, a snaží se **předejít jeho návyku na sociální službu**. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb.“ K tomu můžeme říci: Osobní asistence je určena lidem, kteří by bez této služby nepřežili (viz 6.1.2.), lze tu tedy mluvit o nezbytné **potřebě** služby, ale nedá se v žádném případě hovořit o **návyku** na sociální služby. Sociální služba, potažmo osobní asistence, je pro uživatele volbou, která jim umožní žít, a to dokonce podobně jako ostatní, avšak zůstává stále volbou mezi jednotlivými sociálními službami, nikoliv volbou, že klient sníží, nebo dokonce zruší jejich užívání. Uživatel osobní asistence si nemůže něco takového zvolit, pokud chce přežít, a to ani kdyby hrozilo, že by si na službu zvykl.

Podstatou osobní asistence je, že kompenzuje postižení uživatele tak, aby mohl žít, jako by postižení neměl. Znamená to, že tak jako ostatní lidé použí-

vá klient osobní asistence běžné **společenské zdroje** (viz 6.8.). Uživatel může žít **rodinným** životem, aniž by rodina neúměrně a nesnesitelně strádala tím, že ke svému životu nezbytně potřebuje pomoc druhé osoby, využívá běžné **služby** jako obchody, školy, úřady, zdravotnická zařízení, spolky, restaurace apod.

Poskytovatel má mít **databázi** stejných, podobných i návazných služeb a na požádání dát klientovi **kontakty** s adresou, telefonem (e-mailem), eventuálně s kontaktní osobou na tyto a na další služby, které by případně mohl použít k řešení svého konkrétního problému.

6.11.1. Spolupráce s veřejnými institucemi

Poskytovatel může kromě organizování osobní asistence podporovat uživatele ve využívání běžných zdrojů také tím, že s veřejnými institucemi spolupracuje, a to zejména v koncepčních záležitostech (legislativa, akce, kampaně, kladné ovlivňování postojů společnosti). Vzhledem k tomu, že zcela zásadní v osobní asistenci je autonomie klienta, spočívá tato spolupráce především ve výměně informací důležitých pro řešení určitého problému nebo pro naplnění určitého klientova osobního cíle.

Zejména u sebeurčující osobní asistence se pracovníci poskytovatele vždy nejprve snaží **podpořit** klienty v tom, aby si vyřídili své záležitosti sami. Tento typ asistence má totiž za svůj hlavní úkol podpořit schopnosti klientů, umocnit jejich možnosti žít sebeurčujícím životem. Proto pracovníci nedělají nic, co může uživatel dělat sám, pouze vytvářejí prostředí pro klientovu větší akceschopnost, poskytují rady, ukazují různá možná řešení jeho těžkostí. Také při řízené osobní asistenci to není poskytovatel, kdo klientovy záležitosti vyřizuje za všech okolností.

Když už se poskytovatel ujme řešení nějakých klientových záležitostí (zejména u řízeného typu), postupuje se obvykle tak, že pracovníci předají partnerovi, s kterým se dál spolupracuje, co nejvíce **informací** důležitých při řešení nějaké těžkosti nebo při naplňování konkrétního osobního cíle uživatele. Pokud si to uživatel přeje, probere s ním příslušný pracovník všechna možná **řešení**. Jestliže si to uživatel výslovně přeje a prokazatelně potřebuje podporu organizace, jedná s vybraným poskytovatelem služeb nebo úřadem **pracovník**. K tomu, aby pracovník mohl předat identifikační data o klientovi, musí mít jeho **písemný souhlas**. Pracovník jedná pouze tak, jak je klientem **pověřen, průběžně klienta zpravuje** o skutečnostech, které se ho týkají a které jsou pro něho důležité. Klient dá příslušnému pracovníkovi organizace **vědět**, jak vše dopadlo; předá také všechny informace, které by mohly být užitečné pro další jednání a pro další klienty.

6.11.2. Spolupráce s odborníky

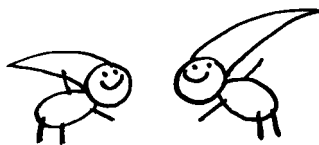
Poskytovatelé sociálních služeb často v zájmu svých klientů spolupracují s dalšími odborníky, kteří řeší konkrétní problém nebo mohou pomoci naplnění určitého klientova osobního cíle. Opět zdůrazňujeme, že i při této spolupráci je nutné zachovat klientovu autonomii a spíše mu poskytovat kontakty, doporučení, zpětnou vazbu, povzbuzení a další podporu, než za něho něco vyřizovat. I zde musí být vlastní spolupráce s odborníky hlavně koncepční.

Jde na příklad o **zdravotníky**; u nich je dobré hledat ty, kteří mají zkušenost s léčením příslušné cílové skupiny, protože zdravotní komplikace, které potkávají lidi s postižením, mívají často velmi zvláštní průběh, a je tudíž nutné používat odpovídající léčebné postupy. Dále to mohou být učitelé, právníci, psychologové, architekti, technici atd., s kterými je výhodné navázat spolupráci, protože zkušenosti s problematikou cílové skupiny velmi násobí jejich odborné znalosti a schopnosti. Tak třeba elektrický vozík může sestrojít profesionální technik, avšak v určitém stupni vývoje musí říci vozíčkáři, jaké požadavky má vozík splňovat.

Velmi výhodné je, když je odborníkem člověk, který sám k příslušné cílové skupině patří. Na příklad v sociálních službách pro osoby se zdravotním postižením je to dobré, i když tam nemusí nutně působit výhradně lidé se zdravotním postižením – ale oni musí rozhodovat o tom, jak mají služby pro ně vypadat. Máme výborné zkušenosti se službami, které poskytují vozíčkářům **vozičkáři-odborníci**: sociální pracovnice, psycholožka, architektka, právnička. Služby těchto odborníků vskutku zohledňují individuální potřeby zadavatele.

6.11.3. Spolupráce s návaznými službami

Návazné sociální služby na osobní asistenci jsou především péče o osobu blízkou, pečovatelská služba a další terénní služby (Galium, Hewer), respitní péče a některé rezidentní služby, dále jsou to Home Care, nebo na příklad Cesta domů. Mnoho klientů osobní asistence je dosud nuceno využívat **další** sociální služby, protože hodiny osobní asistence nepokrývají ani jejich nejnutnější potřeby. Používání dalších sociálních služeb je jistě ve svém principu vhodné, protože různé typy sociálních služeb mohou uspokojit různé uživatelské nároky, nicméně v současnosti je nežádoucí, a to ze dvou důvodů: jeden je ten, že to není volba klientů, ale klienti jiné sociální služby přijímat prostě musí, třebaže jim třeba ne plně vyhovují, poněvadž by jinak nepřežili; druhý je ten, že MPSV souběh sociálních služeb zapovídá.



6.12. Finální stadium uživatelského života

Osobní asistence umožňuje pomoc uživateli ve finálním stadiu, tzn. že uživatel nemusí umírat opuštěný v cizím prostředí, ale může zůstat **doma**, pokud si to přeje a jeho zdravotní stav to dovolí, tedy pokud se zdravotnická pomoc zvládá doma, není potřeba stálá zdravotnická péče a dohled (na příklad infuze, dýchací přístroj apod.). Osobní asistent kromě obvyklých činností pomáhá s vyřízením potřebných záležitostí (sepsání poslední vůle), případně zprostředkuje potřebné **návazné služby**.

V období umírání a smrti uživatele se bere zvláštní zřetel na spolupráci s jeho **příbuznými**. Řeší se taktně praktické záležitosti související s úmrtím, jako je nakládání s pozůstalostí, vyrovnání poplatků apod., a respektuje se přání zesnuulé osoby.

Organizace poskytuje osobním asistentům **podporu** v situacích, kdy si v tomto těžkém období nevědí rady.

6.13. Ukončení služby

Poskytovatel má a dodržuje **pravidla pro ukončení služby**, která jsou dostupná pracovníkům i uživatelům. Osobní asistence může být ukončena dohodou smluvních stran, zánikem organizace, úmrtím klienta a výpovědí.

Klient (případně i jeho zástupce: důvěryhodná blízká osoba, opatrovník) může vypovědět dohodu bez uvedení důvodů a výpověď nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je písemně sdělena poskytovateli.

Ze strany **poskytovatele** je možné dohodu vypovědět ze závažných organizačních důvodů. Klient o tom musí být písemně informován nejméně dva měsíce předem. Poskytovatel může odstoupit od této dohody pro opakovanou vážnou porušení dohodnutých podmínek (neplacení úhrad), nebo nedodržování obecně přijatých zásad slušnosti. Odstoupení od dohody musí předcházet písemné upozornění klienta a poté případné projednávání, k němuž je klient pozván. Proti ukončení osobní asistence se lze odvolat ke skupině pro osobní asistenci eventuelně k výboru organizace.

Při ukončení služby probíhá řádné řízení a musí dojít k finančnímu vypořádání závazků. O ukončení služby se vede dokumentace.

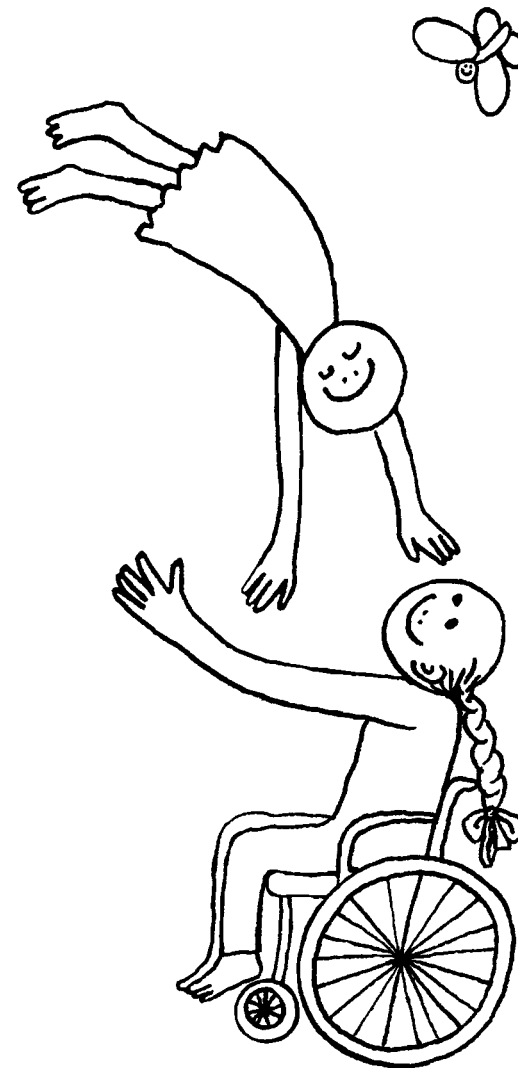


V České republice je velmi těžké osobní asistenci prosadit. A to navzdory zkušenostem ze světa, přestože se u nás osvědčila, ačkoliv nejvíc ze všech služeb kompenzuje nepříznivou sociální situaci tak, že uživatel může žít jako jeho vrstevníci, i když je nejhospodárnější, protože klade nejnižší nároky na investice i financování provozu. Proč je tedy přes všechny pádné argumenty podporující rozvoj osobní asistence těžké ji rozšířit tak, jak by bylo potřeba?

Hlavní důvod je ten, že dosavadní systém poskytování sociálních služeb státu umožňuje absolutní kontrolu: vždyť ze zákona vzniká nárok na službu až tehdy, když je občanovi služba úředníkem přiznána, a většina péče se poskytuje v ústavech. Tak se takřka nemění počet lidí, kteří sociální služby používají; prostě se nefinancuje sociální péče více lidem, než kolik je jich předem určeno počtem míst v ústavech. Roli hraje i setrvačnost myšlení. Mnozí z těch, kdo mají pravomoc rozhodovat o existenci poskytovatelů osobní asistence, mají představu, že zejména o lidi s těžkým postižením je třeba se řádně postarat a že to znamená poskytnout jim komplexní péči. Zkrátka mnozí úředníci (a žel nejen ti) trpí obsedantní představou, že pomoci lidem může jen nějaké bytelné zařízení, pokud možno s odbornou péčí. Z úst představitelů státní i obecní správy jsme často dokonce slyšeli, že je osobní asistence nadstandard.

Ústupkem bylo mínění jedné čelné představitelky státní správy, která připustila, že by tedy osobní asistence mohla umožnit některým lidem být co nejdéle v jejich prostředí, než budou umístěni v nějakém tom zařízení. Dvanáctileté zkušenosti POV při poskytování osobní asistence osobám s velmi těžkým postižením hovoří o něčem jiném. A to i přestože postižení navíc bývá komplikováno specifickými zdravotními obtížemi, jež ještě často probíhají netypicky. Naši klienti byli doma takřka do konce života, i když byli nemocní. Byli doma, dokud nepotřebovali specializovanou zdravotnickou péči, kterou lze poskytovat pouze v nemocnici, a naši nekvalifikovaní osobní asistenti péči o ně zvládali. Během dlouhé doby už to bylo mnoho lidí, kteří nemuseli projít žádným ústavem. Snad se dá soudit, že díky tomu, že měli zvládnutou domácí péči, mohli být doma dokonce déle než nepostižení lidé, kteří musí již při menších potížích do nějakého zdravotnického zařízení.

S osobní asistencí už dnes může žít více lidí. Každý člověk, který může díky ní žít běžným životem, je vítězství. Armstrong řekl, že skok na Měsíci byl malým krokem pro něho a velkým krokem pro lidstvo; osobní asistence je velkým životním vítězstvím pro každého účastníka, jakkoliv my v jejím prosazování zatím maličko prohráváme.





První vydání © Pražská organizace vozíčkářů 2004



Autorka Ing. Jana Hrdá a kol.
Korektura Mgr. Míla Šroňková a Eva Kučerová
Ilustrace Josefina Pekárková
Grafická úprava textu a obálky Jaroslav Pekárek
Výtiskl TISK EXPRES spol. s r.o.

Pražská organizace vozíčkářů
Benediktská 6, 110 00 Praha 1 - Staré Město



