

## **ELIADA Brno, osobní asistence**

# **INFORMAČNÍ BROŽURA PRO KLIENTY OSOBNÍ ASISTENCE**

# **ELIADA**



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

Posláním Slezské diakonie je poskytování kvalitních služeb v sociální oblasti na základě křesťanských hodnot.

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

V roce 2005 rozšířila Slezská diakonie svou působnost i do Jihomoravského kraje prostřednictvím střediska ELIADA Brno. V roce 2007 středisko ELIADA Brno, registrovala dle zákona 108/2006 Sb. tři sociální služby, a to osobní asistenci, odlehčovací služby a ranou péči. V roce 2009 došlo ke vzniku Úseku Brno a k rozdělení původního jednoho střediska na dvě. Šlo o Poradnu rané péče DOREA se službou rané péče a středisko ELIADA Brno s odlehčovacími službami a osobní asistencí. Od roku 2018 poskytuje služba ELIADA Brno pouze službu osobní asistence. Od roku 2022 poskytuje úsek Brno také službu RÚT sociální rehabilitace, která pomáhá v samostatnosti dospívajícím a dospělým osobám s mentálním postižením. Úsek Brno nabízí také doplňkové služby (ergoterapie, snoezelen, sensorická integrace, psychologické poradenství a další) a také Homesharing. Více na: [www.sdbрно.cz](http://www.sdbрно.cz).

#### **ELIADA BRNO, osobní asistence**

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

Služba sídlí v budově společně s vedením úseku, službou sociální rehabilitace a homesharing (služba raná péče a doplňkové služby sídlí v budovách Kamenná 1 a Kamenná 21).

V patře se nachází herna, kanceláře pracovníků a kancelář vedoucích služeb a vedoucí úseku, hovorňa, kuchyňka, wc se sprchovým koutem, i bezbariérové wc.

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

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

#### **Komu je služba určena**

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

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

### Činnosti, které služba poskytujeme

**Setrvání ve svém přirozeném sociálním prostředí** - Každému klientovi naší služby je poskytována podpora a pomoc při setrvání v přirozeném domácím prostředí.

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

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

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

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

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

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

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

**Péče o zdraví a bezpečí** – Klient naší služby může potřebovat asistenci při zajištění bezpečí, při provedení jednoduchého ošetření nebo při dodržování léčebného režimu, nebo podporu, pomoc a dohled, aby nezpůsobil ohrožení sobě ani svému okolí v případě, že se jedná o klienta závislého na pomoci ostatních.

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

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

### **Cíle naší služby**

Cíle služby:

1. Cílem služby je klient, který vyrůstá a žije ve svém přirozeném domácím prostředí (služba podporuje klienta a případně i jeho rodinu v tom, aby mohl žít doma, nikoli v celoročním pobytovém zařízení).
2. Cílem služby je klient, který má zajištěné své životní potřeby (služba pomáhá klientovi naplňovat potřeby jako je péče o sebe, komunikace, pohyb, strava, hygiena, volný čas, kontakt se společností, zdraví).
3. Cílem služby je klient, který funguje samostatně a soběstačně v maximální možné míře s ohledem na své zdravotní omezení (služba podporuje klienta v samostatném rozhodování a hájení svých zájmů, včetně zapojení do komunity).
4. Cílem služby je klient, který udržuje nebo rozvíjí své schopnosti a dovednosti (služba podporuje klienta v tom, aby se učil novým věcem, zkoušel je samostatně a podle svých možností udržoval nebo rozvíjel své dovednosti).

### **Jak je služba poskytována?**

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

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

### ***Proč je osobní asistence důležitá?***

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

### **Zásady poskytování naší služby**

- **Respekt a důstojnost**

Ke klientovi přistupujeme s úctou, respektujeme jeho potřeby a autonomii. Budujeme s ním vztah založený na důvěře, otevřenosti a bezpečí.

- **Individuální přístup**

Službu přizpůsobujeme potřebám, přáním i způsobu života každého klienta. Jsme flexibilní a záleží nám na tom, aby se služba přizpůsobovala potřebám klienta, ne naopak.

- Spolupráce a otevřenost

Věříme v týmovou spolupráci s klientem, jeho rodinou a dalšími službami. Nasloucháme, sdílíme a hledáme společná řešení.

- Podpora samostatnosti

Ve spolupráci s klientem dbáme na to, abychom mu pomáhali pouze v těch oblastech, kde to potřebuje. Upevňujeme a rozvíjíme jeho schopnosti a dovednosti, podporujeme jeho samostatné rozhodování a právo na volbu.

### ***Kolik stojí využívání naší osobní asistence?***

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

### **Průběh spolupráce:**

#### **1) Jednání se zájemcem o službu**

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

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

#### **2) Přijetí nového klienta**

Pokud zájemce splňuje podmínky pro poskytování služby, tzn splňuje cílovou skupinu služby:

Cílovou skupinou služby osobní asistence jsou děti a dospělí s tělesným, mentálním nebo souběžným postižením více vadami a děti a dospělí s chronickým onemocněním, kteří:

→ k běžnému životu potřebují dopomoc druhé osoby a nemohou si ji zajistit sami.

→ žijí v Brně nebo v jeho okolí v dojezdové vzdálenosti do 45 minut MHD.

Služba je poskytována bez omezení věku.

, stává se čekatelem do doby, než - li je s ním uzavřena písemná smlouva o poskytování služby (po podpisu smlouvy již klient).

#### **3) Plánování služby**

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

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

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

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

#### **4) Průběh služby**

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

#### **5) Dokumentace o poskytování sociálních služeb**

- Údaje v dokumentaci jsou nezbytné pro kvalitní poskytování služeb, příslušní pracovníci k nim mají přístup.
- S údaji je nakládáno podle zákona č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů. Součástí smlouvy o poskytování služby je souhlas se zpracováním osobních údajů. Při pořízení fotografií si vyžádáme od klienta písemný souhlas, který může klient/zákonný zástupce (opatrovník) kdykoliv písemně odvolat.
- Pracovníci služby, stejně tak i dobrovolníci jsou vázáni mlčenlivostí.
- Klient má právo kdykoliv po domluvě s příslušným pracovníkem nahlédnout do dokumentace, která je o něm vedena. Ve službě ELIADA Brno je dokumentace uchována v uzamčené skříňce a elektronická dokumentace je chráněna heslem.

#### **6) Ukončení poskytování služeb**

K ukončení poskytování služeb mohou vést tyto důvody:

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

Klient může odstoupit od smlouvy kdykoliv bez udání důvodu (zavazuje se však uhradit veškeré neuhrazené platby).

#### ***Zájemce o službu může kontaktovat následující pracovníky:***

**Mgr. Erika Hanáková** (zástupce vedoucího služby, sociální pracovník):

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

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

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

#### **VOLNOČASOVÉ AKTIVITY**

Pro klienty jsou připravovány i volnočasové aktivity jako jsou výlety, příměstský tábor nebo zahradní slavnost.

- Příměstský tábor probíhá jednou ročně během letních prázdnin. Přihlášku na příměstský tábor obdrží všichni klienti služby, kapacita je obvykle 10 klientů a přednost má klient, který se na tábor přihlásil dřív.

- Zahradní slavnost probíhá jednou ročně zpravidla v červnu. Jedná se o akci pro klienty všech služeb úseku Brno. Akce probíhá ve venkovních prostorách Kamenné 11 a její součástí je divadlo a koncert. Akce je včetně občerstvení pro klienty zdarma.
- Sobotní odpoledne s Eliadou - volnočasová sobota od 13:00 do 18:00 zpravidla poslední sobotu v měsíci. Akce probíhá, pokud se přihlásili minimálně tři klienti. Jedná se sobotu plnou výletů, exkurzí a tvoření. Společně s pracovníky se účastní i dobrovolníci služby.

### **SVÉPOMOCNÁ RODIČOVSKÁ SKUPINA**

Rodiče našich klientů se mohou pravidelně setkávat prostřednictvím svépomocně rodičovské skupiny, která je nabízena zdarma. Skupina poskytuje prostor a zázemí pro přirozenou vzájemnou emoční podporu, sdílení, výměnu cenných zkušeností s výchovou a péčí o dítě s postižením, předávání informací o možnostech léčby speciálních obtíží, rehabilitaci, kompenzačních pomůckách, apod. Rodiče zde mohou diskutovat i o vlastních potřebách a nárocích na pomoc ze strany společnosti. Program skupiny rodičů koordinují dvě psychologičky a je otevřena návrhům a přáním účastníků, kteří jej spoluvytvářejí. Skupina se schází zpravidla jednou za měsíc na dvě hodiny odpoledne.

## **- JAK SI STĚŽOVAT? -**

Pokud nejste spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování služby ELIADA Brno, osobní asistence, jste oprávněni si stěžovat.

Stížností se rozumí právo klienta služby vyjádřit nespokojenost se službou a kvalitou jejího poskytování, případně s dalšími okolnostmi souvisejícími s poskytováním služby.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb služby ELIADA Brno může podat každý klient i anonymně. Klient má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřízení stížnosti. Zástupce musí předložit plnou moc k zastupování v dané věci.

### **Podání stížnosti**

Stížnost můžete podat k rukám vedoucího střediska ELIADA Brno následujícími způsoby:

- a) písemně:
  - elektronickou poštou: [vedouci.eliada@slezkadiakonie.cz](mailto:vedouci.eliada@slezkadiakonie.cz)
  - poštou na adresu: Slezská diakonie, středisko ELIADA Brno, Kamenná 11, 639 00 Brno
  - prostřednictvím schránky určené pro vhazování stížností: schránka „Přání a stížnosti“ je umístěna u vchodových dveří na adrese Kamenná 11, 639 00 Brno
- b) ústně:
  - svoji stížnost můžete sdělit kterémukoliv z pracovníků služby ELIADA Brno, který ji zapíše a předá vedoucímu služby
  - svoji stížnost můžete osobně nebo telefonicky sdělit vedoucímu služby

### **Řešení stížnosti**

Stížnost bude řešit vedoucí služby ELIADA Brno ve spolupráci s dalším pracovníkem, na kterého jste si nestěžovali. Jsou povinni ji vyřešit do 30 dnů ode dne jejího přijetí. Během řešení s vámi může být stížnost projednána na osobní schůzce. Zachováme veškerou diskrétnost. Rozhodnutí o výsledku řešení stížnosti Vám bude předáno písemně na osobní schůzce, nebo doporučeným dopisem.

Rozhodnutí o výsledku anonymní stížnosti jsou zveřejněna na nástěnce v prostorách služby ELIADA Brno. Rozhodnutí je zveřejněno (vyvěšeno) po dobu 5-ti pracovních dnů od prvního dne měsíce následujícího po uplynutí 30-ti denní lhůty pro jejich vyřízení.

Chcete-li si stěžovat na vedoucího služby ELIADA Brno, adresujte stížnost jeho nadřízenému – vedoucímu Úseku Brno. Ten bude Vaši stížnost řešit.

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

#### **Osoby oprávněné přijímat a řešit stížnosti**

Mgr. Jana Buchtová, DiS. - vedoucí služby ELIADA Brno

PhDr. et Mgr. Markéta Heroutová - vedoucí Úseku Brno (v případě stížnosti adresované na vedoucího střediska ELIADA Brno)

#### **Kontakty pro podávání stížností mimo službu ELIADA Brno**

Nejste-li spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na některou z níže uvedených institucí. Na tyto instituce se můžete obrátit i v případě, kdy nechcete, aby Vaši stížnost řešili pracovníci služby ELIADA Brno.

#### **Slezská diakonie – Úsek Brno,**

PhDr. Mgr. Markéta Heroutová, vedoucí Úseku

Kamenná 11

Brno - Štýřice 639 00

#### **Slezská diakonie**

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

#### **Vedení Slezské diakonie**

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

- tel. 730 166 120, e-mail: [ustredi@slezkadiakonie.cz](mailto:ustredi@slezkadiakonie.cz)

Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky

- tel: 731 199 480, e-mail: [r.belova@slezkadiakonie.cz](mailto:r.belova@slezkadiakonie.cz)

Další možnosti podání stížnosti:

#### **Zřizovatel Slezské diakonie**

Slezská církev evangelická a.v.

- Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

- tel: 558 764 380, e-mail: [sekretariat@sceav.cz](mailto:sekretariat@sceav.cz)

#### **Kancelář veřejného ochránce práv**

- Údolní 658, 602 00 Brno-střed

- tel: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení. Ministerstvo vyřízení stížnosti prověří do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena nebo do 90 dnů pokud je nutné si vyžádat vyjádření orgánů veřejné správy, případně dalších osob.

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

- Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

- tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

**PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY**

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

**Pracovní doba zaměstnanců, do kdy jsme k zastižení**

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

**KONTAKTY**

Slezská diakonie, Na Nivách 7, Český Těšín 737 01

[www.slezkadiakonie.cz](http://www.slezkadiakonie.cz)

Adresa: ELIADA Brno, osobní asistence, Kamenná 11, Brno – Štýřice, 639 00

Tel.: 734 437 319

E-mail: [vedouci.eliada@slezkadiakonie.cz](mailto:vedouci.eliada@slezkadiakonie.cz)

Web: [www.sdbрно.cz](http://www.sdbрно.cz)