

## Veřejný závazek sociální služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec

### Poslání služby:

Posláním sociální služby Osobní asistence MESADA Jindřichův Hradec (dále jen „služba“) provozované organizací MESADA, z. s. převážně ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Jindřichův Hradec je podporovat osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení v tom, aby mohly zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí a žít způsobem života běžným pro jejich vrstevníky bez onemocnění nebo zdravotního postižení.

### Cíle služby:

Uživatel zůstává ve svém přirozeném prostředí (např. doma včetně domu s pečovatelskou službou, ve škole).

To znamená že:

- jsou uspokojeny jeho základní potřeby (hygiena, strava, bezpečí, udržovaná domácnost...),
- je v kontaktu s rodinnými příslušníky,
- je v kontaktu s přáteli, kamarády, sousedy,
- s ohledem na své možnosti tráví volný čas.

### Cílová skupina:

Služba je určena lidem se zdravotním postižením a chronickým onemocněním, kteří jsou starší 3 let, nebo seniorům. Zároveň platí, že tito lidé nemají potřebné schopnosti k uspokojení svých základních potřeb (hygiena, strava, bezpečí, udržovaná domácnost...), k zajištění kontaktu s rodinnými příslušníky, přáteli, kamarády, sousedy a k zajištění trávení volného času s ohledem na své možnosti.

### Komu služba není určena:

- osobám, které nespádají do cílové skupiny sociální služby,
- osobám, které spadají do cílové skupiny sociální služby, ale žijí soběstačně a nepotřebují k naplnění svých potřeb a přání přítomnost druhé osoby,
- osoby, které jsou umístěny v pobytových zařízeních (nemocnice, domovy pro seniory)

### Zásady poskytování služby:

- **Individuální přístup**

S každým uživatelem pracujeme na základě jeho potřeb s ohledem na jeho možnosti, schopnosti a dovednosti.

**Př. Uživatel má zbytky zraku, vidí pouze obrysy. Pracovník tuto skutečnost zohledňuje po celou dobu spolupráce s uživatelem. Slovně popisuje uživateli, co se kolem něj děje, v jaké situaci se nachází, ujišťuje se průběžně o tom, zda uživatel rozumí. Dbá na to, aby zajistil bezpečnost uživatele při přesunech či pohybu v místnostech.**

- **Zachování lidské důstojnosti osob**

K uživatelům služby se chováme s úctou a respektem. Při každé činnosti máme na mysli, že uživatel je jedinečná lidská bytost a podle toho s ním jednáme.

**Př. Při provádění hygienických úkonů u ležícího uživatele, při nichž je uživatel bez oděvu, nejsou přítomny bez jeho souhlasu jiné osoby než pracovník, případně dva pracovníci, pokud je potřeba více osob k provedení úkonu.**

- **Podpora zachování a rozvoje samostatnosti**

Usilujeme o udržení a rozvoj sociálních dovedností, které umožňují uživateli bez pomoci zvládnout běžné situace.

**Př. Ležící, velmi málo komunikující uživatel po mrtvici byl stále schopen sám či s menší podporou jíst polévku. Pracovník dbal na to, aby uživatel jedl polévku sám, i když mu to trvalo dlouho a neobešlo se to bez menších „nehod“.**

- **Motivace k nezávislosti na službě**

Uživatele, popř. jeho rodinné příslušníky, vedeme k využívání běžně dostupných zdrojů mimo sociální službu.

**Př. Uživatel na vozíku používal pouze mechanický vozík, i když měl nárok na vozík elektrický. Pracovník si uvědomoval, že elektrický vozík by pro uživatele znamenal nové možnosti, především co se týká samostatné dopravy. Pracovník s uživatelem a jeho rodinou pravidelně o těchto možnostech mluvil. Uživatel si nakonec elektrický vozík pořídil. Dnes je schopen si mnoho věcí vyřídit bez pracovníka, protože nepotřebuje nikoho, kdo by ho na místo určení „dotlačil“.**

- **Aktivní přístup pracovníků**

Neděláme jenom to, o co si uživatel služby nebo jeho rodina řekne, ale aktivně zjišťujeme, zda nepotřebuje pomoc v jiných oblastech svého života.

**Př. Rodina ležícího, zcela nekomunikující uživatele, jemuž se strava podává „hadičkou“, chtěla, aby pracovník zajistil péči o uživatele v jeho domácím prostředí, když jsou v zaměstnání. Pracovník si všimnul, že uživatel reaguje pohledem, když otevře okno a jsou slyšet zvuky zvenku. Také zjistil, že v chodbě je zaparkován elektrický vozík. Pracovník navrhl rodině, že uživatele vyveze při vhodném počasí na zahradu a později i ven. Rodina byla nejdříve skeptická, ale k pokusu dala svolení. Z procházek se nakonec stala běžná součást poskytované služby.**

- **Posilování sociálního začleňování**

Podporujeme uživatele v navazování a udržování kontaktů s ostatními lidmi.

**Př. Ležící uživatel-senior po mrtvici velmi špatně komunikující dostal pozvánku na sraz spolužáků ze střední školy. Uživatel se po delším rozvažování a po poradě s rodinou i pracovníkem rozhodl, že se akce zúčastní. Pracovník ho v jeho rozhodnutí od začátku podporoval. Mluvili spolu o tom, jaké to bude vidět se po tak dlouhé době s bývalými spolužáky. Uživatel dokonce ukázal pracovníkovi staré školní fotografie.**

- **Kvalitní poskytování služby**

Službu zajišťuje tým profesionálních pracovníků, klademe důraz na zjišťování spokojenosti uživatelů se službou.

**Př. Rodina ležícího, zcela nekomunikujícího uživatele při zjišťování jejich spokojenosti s poskytováním služby uvedla, že jí chybí informace o tom, co se v průběhu služby stalo (např. zda uživatel měl průjem nebo byl spavější než obvykle). Pracovník se o nastalé situaci radil s kolegy a zorganizoval společnou schůzku, kde kromě něj byla rodina i vedoucí služby osobní asistence. Společně se dohodli na založení sešitu, do nějž budou každý den zapisovat, co důležitého se událo. Tato praxe byla při dalším hodnocení služby rodinou i pracovníkem vnímána jako velmi prospěšná.**

- **Podpora aktivního přístupu uživatelů v rámci služby a k životu obecně**

Vedeme uživatele, aby nám aktivně sděloval svá přání a potřeby ohledně poskytované služby a jeho představy o vlastním životě a podporujeme ho v jejich naplňování.

**Př. Pracovník se při jednom rozhovoru s uživatelem na vozíku dozvěděl, že uživatel má velký sen – odstěhovat se od rodičů do bezbariérového bytu a vést vlastní domácnost. Pracovník se rozhodl podpořit realizaci uživatelského snu. Probrali spolu, co vše je pro to třeba udělat. Většinu věcí byl schopen uživatel zařídit sám nebo s malou podporou pracovníka. Dnes uživatel bydlí v bezbariérovém bytě a vede vlastní domácnost, i když v něčem stále potřebuje podporu pracovníka.**

- **Zájem uživatele na prvním místě**

Všímáme si, co uživatel potřebuje a v případě, že to nemůže z důvodu zdravotního stavu učinit sám, aktivně hovoříme o jeho potřebách s dalšími zainteresovanými subjekty (např. rodinnými příslušníky).

**Př. Rodina ležícího, zcela nekomunikujícího uživatele si přála, aby pracovník s uživatelem každý den dvakrát dvacet minut cvičil. Pracovník si všiml, že po druhém cvičení je uživatel značně unavený, někdy usíná během cvičení. O svém pozorování informoval rodinu a navrhl, aby se buď cvičení zkrátila na deset minut, nebo aby se cvičilo jen jedenkrát. Rodina po diskusi s jedním z návrhů souhlasila.**