

# **Metodická směrnice projektu**

**Asistence pro děti se zrakovým  
postižením  
sdružení Okamžik**

## **OBSAH:**

### **1. Úvod**

### **2. Sociálně aktivizační služby pro osoby se zrakovým postižením**

- 2.1. Poslání, cíle a zásady poskytované služby
- 2.2. Popis služby
- 2.3. Výstupy služby
- 2.4. Úhrada za službu

### **3. Okruh osob, kterým je služba určena**

- 3.1. Vymezení cílové skupiny
- 3.2. Ochrana práv klientů
- 3.3. Osobní údaje
- 3.4. Seznam shromažďovaných osobních údajů
- 3.5. Skartační a archivační řád

### **4. Pracovníci**

- 4.1. Definice pracovních pozic, náplň práce
- 4.2. Kompetence a odpovědnost pracovníků
- 4.3. Průběžné vzdělávání pracovníků

### **5. Asistenti**

- 5.1. Definice asistenta a jeho role v poskytování služby
- 5.2. Výběr a příprava asistenta
- 5.3. Pracovně právní vztah asistentů a sdružení Okamžik

### **6. Proces poskytování služby**

- 6.1. Informování o službě
- 6.2. Jednání se zájemcem o službu
- 6.3. Kapacita poskytované služby
- 6.4. Průběh a ukončení služby, možnost dalších služeb
- 6.5. Kritéria pro odmítnutí a ukončení poskytování služby
- 6.6. Monitorování průběhu služby
- 6.7. Dokumentace poskytované služby
- 6.8. Postup pro podávání stížností
- 6.9. Přijímání darů

### **7. Závěr**

### **8. Seznam příloh**

## **1. Úvod**

Název služby: **Asistence pro děti se zrakovým postižením**

Metodická směrnice projektu je interní předpis, se kterým jsou pracovníci služby seznámeni a řídí se jím. Vymezuje hlavní oblasti poskytované služby, seznamuje s obsahem a formou služby a určuje pravidla, která se zavazují pracovníci služby respektovat. Jde zejména o pravidla, podle kterých se řídí poskytování služby a o zásady práce s klienty a asistenty. Společně s jednotlivými metodikami a metodickými postupy je zásadním materiálem, kterým se služba řídí.

## **2. Sociálně aktivizační služby pro osoby se zrakovým postižením**

### **2.1. Poslání, cíle a zásady poskytované služby**

Posláním služby je přispět k vyšší samostatnosti a k aktivnímu zapojení dětí se zrakovým postižením do běžného života a odlehčit rodinám v každodenní péči o ně.

#### **Cíle služby**

1. Umožnit klientům realizovat podle jejich představ a zájmů činnosti, které jejich vidící vrstevníci běžně samostatně dělají.
2. Přispět ke zkvalitnění života klientům rozšířením okruhu kontaktů s novými lidmi a snížením jejich informačního deficitu.
3. Přispět k přiměřenému snižování závislosti klientů na výhradní péči a pomoci rodičů, a tím posilovat jejich samostatnost a sebedůvěru.
4. Podporovat harmonický rozvoj rodiny odlehčením v péči o klienta.

#### **Zásady:**

##### **Zásada transparentnosti**

Celý proces poskytování služby je vystavěn na:

- srozumitelném a transparentním informování zájemců, klientů a jejich zákonných zástupců o pravidlech, postupech, průběhu, plánování, hodnocení a ukončení poskytování služby a dále o právech a povinnostech z něho vyplývajících.
- aktivním přístupem pracovníků k zájemcům, klientům a k jejich zákonným zástupcům,

##### **Zásada rovného přístupu ke službě**

Služba je poskytována dětem se zrakovým postižením ve věku 7 – 18 let (dále klienti), bez ohledu na jejich pohlaví, náboženské či politické přesvědčení, etnickou příslušnost, osobnostní rysy.

Při poskytování služby není upřednostněn nebo znevýhodněn klient z výše zmíněných důvodů.

##### **Zásada individuálního přístupu ke klientům**

Postupy služby jsou uzpůsobeny tak, aby pro jednotlivé klienty nesly co největší prospěch. O podobě a obsahu služby rozhoduje klient (dle věku i jeho zákonný zástupce) za asistence kompetentního pracovníka sdružení. Pracovníci i asistenti respektují jedinečnost osobnosti klientů, jejich osobní cíle a právo volby.

##### **Zásada profesionality**

Spočívá v profesionálním a odborném přístupu všech odborníků a pracovníků vstupujících do poskytované služby.

Pracovníci postupují v souladu se zásadami, předpisy, postupy, pravidly a podle jednotlivých metodických postupů.

##### **Zásada ochrany důstojnosti a soukromí**

Všechny osoby vstupující do poskytované služby zachovávají mlčenlivost a chrání soukromí a důvěrné informace, o nichž se v souvislosti s poskytováním služby dovědí.

Od zájemců, klientů a jejich zákonných zástupců jsou zjišťovány a evidovány pouze takové informace a údaje, které jsou důležité pro poskytování služby.

### Zásada partnerského přístupu ke klientům

Klienti, zákonní zástupci a pracovníci mají během poskytování služby práva a povinnosti, které se zavazují dodržovat.

## **2.2. Popis služby**

Asistent doprovází zrakově postižené dítě do/ze školy a umožňuje mu aktivně se zapojit do nejrůznějších vzdělávacích, kulturních, sportovních a jiných společenských aktivit a forem využívání volného času. Kontakt s asistentem poskytuje zrakově postiženému dítěti příležitost k upevňování sociálních dovedností, odstraňování informačního deficitu a k rozvoji jeho osobnosti. Podporuje tak jeho předpoklady k začleňování do společnosti.

Hlavní metodou práce poskytované služby je dlouhodobá nebo jednorázová spolupráce klientů s vidícími asistenty.

Odborné činnosti poskytované služby zabezpečují kompetentní pracovníci zařízení (viz kapitola 4).

### **Dlouhodobá a pravidelná spolupráce klienta s asistentem**

Dlouhodobá spolupráce spočívá v pravidelném a dlouhodobém setkávání klienta s vidícím asistentem. Podstatou této formy služby je podpora a přiměřená pomoc zrakově postiženým klientům při doprovodech do škol či jinam a asistence při činnostech, které vyžadují zrakovou kontrolu. Asistent spolupracuje s klientem v předem dojednaných oblastech společné činnosti a v dojednaném rozsahu.

Před, během a při ukončení celé spolupráce zajišťuje sdružení Okamžik potřebnou podporu oběma spolupracujícím stranám.

### Popis činností poskytované služby z hlediska typologie zákona o sociálních službách §35 č.108/2006 Sb.:

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- pomoc při oblékání
- pomoc při jídle
- pomoc při používání wc

b) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- společenské, interaktivní akce pořádaná sdružením Okamžik (setkání klientů a asistentů v klubovně nebo v přírodě);
- účast klientů na besedách pro veřejnost pořádaných Poradnou pro otázky samostatného života nevidomých;

c) sociální poradenství

d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- společné návštěvy kulturních akcí klienta s asistentem (koncerty, divadlo, výstavy atd.);
- společná účast klienta a asistenta na zájmových aktivitách dle zájmu klienta pořádaných námi či jiným organizátorem (vzdělávací a jiné kurzy, arteterapeutické dílny, společné návštěvy besed, literárních klubů atd.);
- podpora poskytovaná klientům při využívání nejrůznějších vzdělávacích, kulturních a volnočasových služeb (návštěvy knihoven, pomoc při cestování aj.);
- společné sportovní aktivity (společná turistika, plavání atd.);
- další společné volnočasové aktivity zvyšující znalost společenského prostředí a zapojení klienta do běžného života (vycházky seznamující zrakově postiženého klienta s místním prostředím, společné návštěvy čajoven, pizérií atd.);

e) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc při obstarávání nákupů (vizuální spolupráce při výběru zboží, pomoc při placení a komunikaci s personálem);
- pomoc při domácí školní přípravě a studiu;
- pomoc při využívání různých služeb;
- venčení vodících psů;

- pomoc při operativním získávání informací z tisku, internetu a při obstarávání jiných běžných záležitostí;
- podpora a pomoc při zajišťování komunikace s okolím (přečtení dopisu, vyplnění formuláře aj.);
- podpora při komunikaci na úřadě či jiné instituci umožňující odstraňování překážek a nedorozumění vznikajících absencí zrakového kontaktu aj.;

f) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění

## **2.3. Výstupy služby**

### **a) Asistenti**

Získání dovedností v oblasti asistence a komunikace se zrakově postiženými dětmi.

Pravidelně probíhají náborové, výběrové a výcvikové akce nových asistentů, kteří průběžně a podle potřeby doplňují fungující tým.

Je vyškolen potřebné množství asistentů, kteří pokrývají poptávku klientů po asistenci.

### **b) Klienti**

Klienti díky pravidelné a spolehlivé pomoci asistentů:

- navazují nové sociální kontakty a získávají další sociální dovednosti;
- získávají nové informace ze světa vidících vrstevníků;
- posilují praktické dovednosti;
- rozšiřují okruh zájmových činností a možností realizovat činnosti, které vidící vrstevníci běžně dělají /nákupy, kultura, čajovna, procházka, apod./;
- navazují nové sociální kontakty a získávají dalších sociálních dovedností;
- získávají a posilují sebedůvěru a samostatnost v běžném denním životě a činnostech, a to i díky snížení závislosti na výhradní péči rodiny.

### **c) Rodiny**

Rodinám klientů je poskytnuto odlehčení, díky pomoci při péči o postižené dítě.

## **2.4. Úhrada za službu**

Služba je poskytována bezplatně v souladu se zákonem o sociálních službách.

Klienti příležitostně hradí některé individuálně dohodnuté náklady spojené se spoluprací s asistentem (např. jízdné a vstupné).

## **3. Okruh osob, kterým je služba určena / cílová skupina**

Pro osoby, které využívají službu, je používán termín „klient“.

### **3.1. Vymezení cílové skupiny**

*Klienty služby jsou:*

- děti se zrakovým postižením ve věku 7 - 18 let;

*Klienty služby se nemohou stát:*

- ostatní osoby z okolí klienta (rodinní příslušníci, pečující, sousedé...),
- děti se zrakovým postižením, jejichž pohyblivost vylučuje možnost standardního doprovázení zrakově postižených, tzn. děti na vozíku, děti používající berle nebo jiné kompenzační pomůcky, atd.
- lidé z vymezené cílové skupiny, jejichž zakázka nemůže být službou naplňována.

*Další podmínky pro využívání služby:*

- služba slouží klientům ke kompenzaci zrakového postižení, nikoli ke kompenzaci jiného handicapu;
- klient i jeho zákonný zástupce akceptují *Pravidla služby*<sup>1</sup> a *Etický kodex služby*<sup>2</sup>;
- služby jsou poskytovány v kraji Praha a jsou otevřeny zájemcům z celé ČR;

<sup>1</sup> viz příloha č.1

<sup>2</sup> Viz příloha č.2

- služba nemůže být poskytnuta v případě nesouhlasu klienta nebo jeho zákonného zástupce.

### **3.2. Ochrana práv klientů**

#### **Předcházení porušování základních lidských práv a svobod**

Okamžik se zavazuje poskytovat služby všem zájemcům, kteří splní kritéria pro poskytování služby (kapitola 3.1) a odmítnout poskytovat nebo ukončit poskytování služby výhradně jen z důvodů definovaných v kapitole 6.5.

Všechny důvody a kritéria jsou v souladu s bodem 1, článku 3, hlavy I. Listiny základních práv a svobod.

Stejně tak zásady poskytované služby (kapitola 2.1) jsou vystavěny v souladu s Listinou základních práv a svobod.

Poskytování služby postupuje v souladu se zákonem o sociálních službách (č. 108/2006 Sb. v platném znění) a příslušnou vyhláškou.

Základní ochranu klientů zabezpečuje Pracovní řád o.s. Okamžik v rámci definování pracovních povinností zaměstnanců.

#### **Střet zájmů klientů a pracovníků nebo klientů a sdružení Okamžik**

Příslušná interní směrnice o.s. Okamžik upravuje postupy v situacích, v nichž by mohlo docházet ke střetu zájmů, jako jsou např.:

- Osobní známost klienta a pracovníka, asistenta
- Dar od klienta (řeší interní směrnice o.s. Okamžik)
- Zastupitelnost pracovníků (historie vztahu klienta a pracovníka)
- Výjimky z pravidel (schůzky doma x na pracovišti, u JD – nedodržení pravidel)
- Nekomunikace ze strany klienta, zákonného zástupce
- Zneužití pomoci asistenta

#### **Ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením ze strany pracovníků**

Pracovníci jsou (během zaškolovací fáze) seznámeni s následujícími dokumenty, které v praxi využívají:

- *Opravník omylů o nevidomých (vzdělávací materiál o.s. Okamžik)*<sup>3</sup>
- *Etický kodex*
- *Závazek mlčenlivosti*<sup>4</sup>
- *Pravidla služby*

### **3.3. Osobní údaje**

Sdružení Okamžik je registrovaným správcem osobních údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Přístup k osobním údajům klientů a zákonných zástupců i k dalším důležitým údajům o nich mají výhradně jen pracovníci služby, kteří jsou písemně zavázáni k ochraně dat a mlčenlivosti.

Se všemi osobními údaji se nakládá v souladu se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

Od klientů a zákonných zástupců jsou odebírány údaje jen v nezbytné minimální míře nutné pro poskytování kvalitní a bezpečné služby.

Dokumentace každého klienta je vedena ve standardizované Složce klienta. Příslušné údaje jsou dále evidovány a korespondují se standardizovanou tabulkou v elektronické podobě.

---

<sup>3</sup> viz příloha č.3

<sup>4</sup> viz příloha č.4

Seznam shromažďovaných osobních údajů:

<b>Složka klienta</b>	<b>Účel využití</b>
Jméno, příjmení klienta i jeho zákonného zástupce	Identifikační údaj pro <i>Dohodu o využívání služby</i> <sup>5</sup>
Datum narození a rodné číslo klienta	Identifikační údaj pro <i>Dohodu o využívání služby</i> ; věk klienta je nezbytný i pro výběr asistenta
Trvalé bydliště a přechodné bydliště dítěte a zákonného zástupce	Identifikační údaj pro <i>Dohodu o využívání služby</i> ; Korespondenční adresa pro zasílání informací
Telefonní číslo, e-mail klienta a zákonného zástupce	Komunikace pracovníků s klientem a zákonnými zástupci
Stupeň zrakového postižení a dovednosti POSP	Nezbytné pro kvalitní spolupráci konkrétní dvojice klient/ asistent
Důležité okolnosti klientova zdravotního stavu	Zajištění bezpečí při poskytování služby

Údaje jsou uschovány v zamčené skříni resp. v počítači, chráněném přístupovým heslem. Přístup k údajům mají kompetentní pracovníci sdružení (podrobněji viz kapitola 4).

### **Fotodokumentace**

- Veškeré fotografie a další audiovizuální záznamy („záznamy“) zachycující klienty během poskytování služby a na akcích spjatých se službou jsou zhotovovány s vědomím klientů.
- Všechny záznamy jsou pořizovány výhradně za účelem dokumentace a propagace poskytované služby nebo činnosti sdružení Okamžik.
- Všem zveřejněným fotografiím a dalším záznamům předchází souhlas klienta a jeho zákonného zástupce.

Pracovníci i asistenti sdružení Okamžik jsou vázáni mlčenlivostí – tzn., že nikomu neposkytují osobní údaje o klientech ani zákonných zástupcích.

### **3.4 Skartační a archivační řád**

Skartační a archivační řád je interní směrnici o.s. Okamžik.

## **4. Pracovníci**

### **4.1 Definice pracovních pozic, náplň práce**

Manažer služby zajišťuje především:

- řízení služby;
- zpracování metodických a informačních materiálů, projektů pro grantová řízení, průběžných a závěrečných zpráv z projektů;
- sestavování dopisů asistentům, klientům a zákonným zástupcům;
- individuální práce s klienty a zákonnými zástupci (vstupní informační rozhovory, telefonická a e-mailová komunikace, monitoring spolupráce, celková evidence, archivace);
- individuální práce s asistenty (vstupní rozhovory, telefonická a e-mailová komunikace, individuální supervize, měsíční monitoring hodin spolupráce a jejich evidence);
- vedení kontaktních rozhovorů asistent / klient, zákonný zástupce (dále jen dvojic);
- zajištění uspořádání výcviků asistentů, individuálních a skupinových supervizí asistentů dle potřeb realizace služby (komunikace s externími lektory - sjednávání termínů, informace o účastnících);
- zajištění besed pro klienty a veřejnost;
- aktualizace pojištění asistentů;

<sup>5</sup> Viz příloha č.5

- evidence nových asistentů, klientů a aktuálních skutečností týkajících se asistentů a klientů;
- evidence a archivace služby;
- spolupráce na akcích pro klienty a asistenty.

#### Lektoři výcviku asistentů zajišťují především:

- teoretické části výcviku asistentů
- zkušební pochůzky s asistenty;
- zpracování metodických a informačních materiálů;
- konzultace s pracovníky zařízení.

#### Supervizor asistentů zajišťuje především:

- vedení supervize asistentů (skupinová, individuální);
- zápis ze supervize

Cílem supervize je umožnit asistentům rozebírat problémy a dotazy vycházející z poskytované služby a dosáhnout pozitivních změn v řešených tématech a v přístupech ke klientům a jejich rodinám.

#### Supervizor služby

- vedení supervize služby s pracovníky služby

Cílem supervize je získání nových variant řešení situací spojených s řízením a průběhem služby a metodická podpora manažera služby.

#### Asistent zajišťuje především:

- doprovázení a asistence klientům v dojednaném rozsahu a obsahu
- aktivní účast na supervizích
- účast na hodnotících schůzkách a dotazníkových šetřeních
- aktivní účast na akcích v rámci služby

Na níže uvedené pozice jsou očekávány tyto znalosti a schopnosti:

#### **Manažer služby – vedoucí sociální pracovník:**

*Kvalifikace:* je daná zákonem 108/2006 o sociálních službách, konkrétně § 110.

*Dovednosti:* organizační a řídicí schopnosti.

#### **Supervizor služby:**

*Kvalifikace:*

- VŠ psychologie či sociální práce případně jiné vzdělání (jiná VŠ, SŠ + kurzy).
- praxe v oblasti supervize;
- výhodou: zkušenost s osobní asistencí, z oblasti sociálních služeb, se zrakově postiženými lidmi, z NNO

*Dovednosti:* dobré komunikační dovednosti, schopnost prezentace a práce se skupinou i jednotlivci, schopnost týmové práce s pracovníky služby.

#### **Lektoři výcviku:**

*Kvalifikace:*

*Dovednosti:* schopnosti v oblasti řečnictví a výuky druhých lidí (vést besedu, předložit látku v strukturované přednášce, umět se vypořádat s problematickým posluchačem, reagovat na podněty, zpochybnění od posluchačů, umění práce s hlasem, shrnování tematiky apod.)

#### **Lektor zkušební pochůzky:**

*Kvalifikace:* zvládání samostatného pohybu, absolvent našeho dobrovolnického výcviku

*Dovednosti:* schopnost předávat praktické dovednosti, pozitivní vztah k asistenci, dobré komunikační dovednosti, schopnost práce s jednotlivci, schopnost týmové práce s pracovníky služby, schopnost reflexe, schopnost rozdvojené pozornosti (zdvořilostní dialog a opravování nedostatků), bez strachu mluvit s asistentem přímo o jeho nepřesnostech (asertivita), pokud možno bez dalšího fyzického handicapu či zvláštnosti, obstojná orientace nebo představa o určité části města, zkušenost se skupinovou prací nebo rychlá adaptabilita na ni, empatie s oběma stranami spolupracujících dvojic (tj. vyrovnaný pohled na vztah zrakově postižených a vidících), emocionální stabilita.

## **Asistent:**

### *Kvalifikace:*

- studenti minimálně druhého ročníku VŠ/VOŠ sociálního směru
  - úspěšné absolvování výcviku asistentů sdružení Okamžik + zkušební pochůzky
- Dovednosti:* zvládání dovedností doprovázení lidí se zrakovým postižením, komunikační dovednosti (srozumitelný, jasný projev), schopnost řešit krizové situace, empatie, kreativita;

### Osobnostní a morální předpoklady

jsou shodné s požadavky na sociálního pracovníka. Pracovník musí být schopen pracovat dle zásad Etického kodexu sociálních pracovníků ČR.

## **4.2. Kompetence a odpovědnost pracovníků**

### manažer služby – vedoucí sociální pracovník

- je oprávněn uzavírat a podepisovat dokumenty: dohody s klienty, mlčenlivost s asistenty;
- vede dokumentaci služby;
- má výhradní přístup k osobním údajům klientů i dalším důležitým údajům o klientech;
- odpovídá za plánování, průběh a ukončení služby pro jednotlivé klienty;

Na dohodě s klienty je uvedena kontaktní osoba, která odpovídá za průběh služby.

Jména kompetentních pracovníků jsou zveřejněna:

- na informačních materiálech pro zájemce o službu,
- na webových stránkách sdružení.

## **4. 3. Průběžné vzdělávání pracovníků**

Je upraveno interní směrnicí o.s. Okamžik „Směrnice pro personální práci“.

## **5. Asistenti**

### **5.1. Definice asistenta**

- minimální věk 18 let,
- student minimálně 2. ročníku VOŠ/VŠ sociálního směru,
- bezúhonnost - čistý výpis z Rejstříku trestů,
- úspěšné absolvování vstupního pohovoru s manažerem služby,
- absolvování výcviku asistentů sdružení Okamžik, zaměřeného na teoretické základy a nácvik praktických dovedností při práci se zrakově postiženými dětmi,
- úspěšné absolvování zkušební pochůzky s nevidomým lektorem

**Asistentem se nesmí stát** rodič dítěte nebo jeho druh, sourozenec dítěte a další osoby, které žijí ve společné domácnosti a podílejí se na přímé péči o dítě.

### **5.2. Výběr a příprava asistentů**

*(Metodický postup vstupní informační schůzky se zájemcem o post asistenta služby DA<sup>6</sup>)*

Zájemci o post asistenta jsou na základě CV pozváni na pohovor s manažerem služby, který vybere vhodné uchazeče pro výcvik asistentů dětem se zrakovým postižením.

Výcvik se koná pravidelně 2x do roka (podle poptávky klientů).

### **Výcvik asistentů**

- každý asistent prochází 5-ti dílným výcvikem o celkové časové dotaci 18 výukových hodin;
- součástí výcviku je zkušební pochůzka s nevidomým lektorem;
- výcvik probíhá v souladu s příslušnou metodikou (*Metodika výcviku asistentů pro děti se zrakovým postižením<sup>7</sup>*);

---

<sup>6</sup> Viz příloha č.6

<sup>7</sup> Viz příloha č.7

## **Supervize asistentů**

Supervize asistentů probíhá zpravidla 1x za 6 - 8 týdnů v rozsahu 2 hodin.

Supervizi vede odborný supervizor, který vypracovává zprávy o průběhu supervizí a plnění jejich cílů.

### **Cíle supervize asistentů:**

- vytvořit bezpečný prostor pro sdílení a zvládání pozitivních a negativních zkušeností z práce s klientem;
- pomoci supervidovaným osvojit si zásady práce s klientem;
- přispět k profesnímu rozvoji asistentů;
- pomoci asistentům naučit se rozpoznat, kdy už služba neplní rozsah a obsah dohody s klientem;
- předcházet dysfunkci profesního vztahu s klientem;
- získávat zpětnou vazbu a náměty za účelem rozvoje projektu.

## **5.3. Pracovně právní vztah asistentů a sdružení Okamžik**

Asistenti pracují na základě dohody o provedení práce /DPP/ nebo dohody o pracovní činnosti /DPČ/, jejíž součástí je Etický kodex, Pravidla služby, Závazek mlčenlivosti.

### **Závazek mlčenlivosti**

Každý asistent podepisuje před započítáním práce s klientem *Závazek mlčenlivosti* k osobním datům a citlivým údajům o životě klienta a jeho rodiny, které se od klienta dozvěděl.

### **Hodnocení asistentů**

Asistenti jsou finančně odměňováni na základě *Výčetek odpracovaných hodin*<sup>8</sup> smluvně stanovenou hodinovou sazbou.

### **Pojištění**

Asistenti jsou pro výkon své činnosti pojištěni jako řádní zaměstnanci sdružení Okamžik.

### **Trestní Rejstřík**

Každý asistent musí před podpisem pracovní smlouvy doložit čistý Výpis z rejstříku trestů, který není starší než 3 měsíce.

### **Zdravotní způsobilost**

Asistenti podepisují čestné prohlášení, že jsou zdravotně způsobilí pro tuto činnost.

### **Náplň práce asistentů**

- doprovázení a asistence dětským klientům v dojednaném rozsahu a obsahu;
- aktivní účast na supervizích;
- účast na hodnotící schůzce s dětmi a rodiči;
- účast v dotazníkovém šetření při monitoringu služby;
- aktivní účast na akcích v rámci služby.

### **Povinnosti asistentů:**

- podpis a dodržování pracovní smlouvy, etického kodexu, závazku mlčenlivosti, pravidel služby;
- účast na společné schůzce s dětským klientem, jeho rodiči a pracovníky zařízení;
- pravidelná účast na supervizích ve sdružení Okamžik;
- pravidelné a řádné zasílání výčtek odpracovaných hodin.

---

<sup>8</sup> Viz příloha č.8

## **Závazky sdružení Okamžik vůči asistentům**

- zorganizovat a uhradit výcviku asistentů sdružení Okamžik;
- organizovat a hradit supervize asistentů;
- pojistit asistenty pro výkon jejich činnosti;
- poskytovat asistentům konzultace a zázemí;
- hradit odměny asistentů.

## **6. Proces poskytování služby**

### **6.1. Informování o službě**

Klienti a jejich rodiny obvykle získávají první informace o službě:

- z médií (z pořadů pro zrakově či jinak zdravotně postižené),
- od jiných klientů, zákonných zástupců,
- z SPC pedagogických center, speciálních školek, základních a středních škol pro zrakově postiženou mládež,
- z našich webových stránek,
- prostřednictvím námi vydávaných informačních materiálů,
- doporučením od jiných institucí, zejména od Poradny o.s. Okamžik,
- při osobní návštěvě na některé z našich akcí.

Zájemci o poskytnutí služeb jsou informováni o jejich průběhu a pravidlech sociálními pracovníky zařízení v takové formě, která je jim srozumitelná, aby se zájemci na jejím základě mohli svobodně a nezávazně rozhodnout, zda služby budou či nebudou využívat.

U sociálně aktivizačních služeb může dostat zájemce tyto informace podle svých potřeb:

- a) telefonicky od sociálního pracovníka sdružení,
- b) v elektronické podobě od sociálního pracovníka sdružení,
- c) v Braillově bodovém písmu (s možností zaslání klientovi poštou),
- d) ve formě magnetofonové nebo digitální nahrávky (s možností zaslání poštou),
- e) osobně od sociálního pracovníka zařízení.

### **6.2. Jednání se zájemcem a jeho zákonným zástupcem o využívání služby**

Zájemce o službu na základě svobodné vůle iniciuje jednání o službě. Zájemce sám kontaktuje zařízení.

Počáteční komunikace předcházející poskytnutí služby někdy probíhá prostřednictvím e-mailu či telefonicky.

Jednání se zájemci o službu probíhá v sídle našeho sdružení a výjimečně v klientově přirozeném prostředí, a to výlučně na základě jeho přání. Při veškerém kontaktu s nevidomými klienty jsou dodržovány obvyklé zásady kontaktu s nevidomými.

Pracovník, který s klientem jedná, dbá na to, aby dětskému klientovi nebyla upírána možnost rozhodovat o podobě spolupráce v takové míře, která odpovídá jeho věku a rozumové vyspělosti. Další jednání probíhají obdobně.

Postup při jednání se zájemcem o službu:

#### **a) Úvodní schůzka se zájemcem o službu a jeho zákonným zástupcem**

*(Metodický postup vstupní informační schůzky se zájemcem o službu<sup>9</sup>)*

Manažer služby seznámí zájemce s projektem (jeho pravidly, možnostmi, s postupy a metodami práce s klienty atd.).

Zájemce definuje své požadavky na službu a představu o své spolupráci s asistentem. Spolu s manažerem zformulují cíle, kterých chtějí prostřednictvím služby dosahovat. Dále poskytnou sebecharakterizující informace důležité pro výběr vhodného asistenta.

Manažer služby vytipuje v příslušné databázi v maximální možné míře odpovídající "nabídku" (asistent) a "poptávku" (klient). Pracovník následně zorganizuje a vede první kontaktní rozhovor dvojice – tedy schůzku klienta s asistentem.

---

<sup>9</sup> Viz příloha č.9

## **b) Schůzka klienta a jeho zákonného zástupce s asistentem**

*(Metodický postup kontaktní schůzky asistenta s klientem a jeho zákonným zástupcem<sup>10</sup>)*

Na této schůzce, již se účastní manažer služby, dětský klient, jeho zákonný zástupce a asistent se dojedná podrobný formát spolupráce klienta s asistentem a vymezí se jednotlivé role. Schůzku vede manažer služby.

Cílem schůzky je:

- vzájemné seznámení dětského klienta a jeho zákonného zástupce s asistentem;
- vymezení konkrétních okolností spolupráce a jejího rozsahu;
- zahájení spolupráce klienta s asistentem – smlouvení konkrétního termínu prvního doprovodu.

### **6.3. Kapacita poskytované služby**

Kapacitou poskytované služby se rozumí schopnost pokrýt klientovu zakázku v dojednaném rozsahu.

Kapacita služby je dána:

- počtem vyškolených asistentů;
- časovou a obsahovou nabídkou spolupráce samotných asistentů;

Pokud není možné z důvodu nedostatečné kapacity pokrýt zakázku zájemce, pak se zájemce stává čekatelem. Čekatel je průběžně informován o kapacitní situaci.

### **6.4. Průběh a ukončení služby a možnost dalších služeb**

**Průběh služby:**

Pokud dojde k dohodě a souhlasnému prohlášení klienta, jeho zákonného zástupce i asistenta o formě a rozsahu asistence, běží spolupráce v dohodnutém obsahu a rozsahu po celý školní rok. Obvykle jde o spolupráci při některé z následujících činností:

- doprovody do i ze školy;
- doprovody a asistence při mimoškolních volnočasových aktivitách (sport, kultura, společenský život)
- pomoc při studiu (školní příprava, vyhledávání na Internetu, práce s textem, vyhledávání v knihovnách aj.)

**Ukončení poskytování služeb:**

Spolupráci asistenta s klientem má klient, zákonný zástupce možnost ukončit bez uvedení důvodu, což mu zaručuje písemná *Dohoda o využití služby* stanovující pouze jeho povinnost tuto skutečnost oznámit pracovníkům služby. Důvody mohou spočívat např. ve změně osobních okolností (např. nemoc), v pominutí důvodů pro poskytování služby (např. dokončení studia) nebo i v neochotě věnovat určitou míru pozornosti nutnou ke spolupráci s jiným člověkem.

**Možnost dalších služeb:**

V součinnosti s Poradenským centrem poskytneme klientům kontakt na zařízení poskytující takové služby, o které projeví zájem, příp. mu doporučíme možnost využití jiných služeb.

Klienti se o možnostech dalších služeb mohou dozvědět také v „Adresáři poskytovatelů služeb pro děti a dospělé se zrakovým postižením a jejich rodiny“ vydaného sdružením Okamžik.

### **6.5. Kritéria pro odmítnutí a ukončení poskytování služby**

Sdružení Okamžik má právo odmítnout poskytování služby nebo službu neposkytnout pouze z níže definovaných důvodů. O ukončení poskytování služby klientovi ze strany zařízení je na jeho žádost vyhotoven písemný záznam, který je klientovi předán či zaslán.

---

<sup>10</sup> Viz příloha č.10

Důvody pro ukončení poskytování služeb:

- klient vážně poruší *Dohodu o využívání služby, Etický kodex, Závazek mlčenlivosti, Pravidla služby*.
- ze strany klienta není dodržována sjednaná zakázka;
- služba neslouží primárně přímo klientovi, ale jiné osobě.

Důvody pro neposkytnutí služby:

- žadatel o službu nesplňuje kritéria pro klienta dle kapitoly 3.1.
- žadatel o službu používá vůči pracovníkům a dobrému jménu sdružení Okamžik agresivní či vulgární projevy;
- kapacita poskytovaných služeb je naplněna.

## 6.6. Monitorování průběhu služby

Monitorování a hodnocení spolupráce vzhledem k osobním cílům klienta probíhá formou e-mailových nebo telefonických zpráv (případně ještě další formou, která je klientovi příjemná).

Pravidelně se sleduje:

- měsíčně - počet setkání a počet hodin spolupráce klientů s asistenty,
- ročně - spokojenost klientů a zákonných zástupců se službou.

## Zapojení klientů do rozhodování o využití služeb

Klienti, zákonní zástupci mohou své náměty předkládat kdykoliv, nebo obvyklou cestou při měsíčních hlášeních o průběhu služby

Jednou za rok vyhodnocuje klient, zákonný zástupce průběh poskytování služby s manažerem služby.

Pokud klient, zákonný zástupce, manažer služby nebo asistent považuje průběh služby za nevyhovující nebo dysfunkční, je vhodné sjednat schůzku všech (popř. i za přítomnosti supervizora služby nebo ředitele sdružení Okamžik) a vzniklou situaci řešit.

## Nástroje hodnocení průběhu služby a dosahování osobních cílů klienta:

- supervize manažera služby;
- setkání s klienty a asistenty (1x ročně).

## 6.7. Dokumentace poskytovaných služeb

Dokumentaci poskytované služby vede manažer služby

- v listinné podobě,
- elektronicky.

Klient a jeho zákonný zástupce má právo nahlížet do své dokumentace (*Osobní složky klienta*).

O tomto právu je aktivně informován pracovníky služby před podpisem *Dohody o využívání služby*.

## Postup pro nahlížení klientů a jejich zákonného zástupce do své dokumentace:

- Pokud klient a jeho zákonný zástupce využije právo nahlížet do své dokumentace, poučí ho manažer služby o postupu pro nahlížení do dokumentace.
- Klient a jeho zákonný zástupce si může pro nahlížení do své osobní složky přizvat svědka.
- V případě nahlížení do elektronické dokumentace vytvoří manažer služby samostatný dokument, kde uvede veškeré informace, které jsou o klientovi vedeny elektronicky.
- Klient a jeho zákonný zástupce nahlíží do své dokumentace vždy jen v přítomnosti manažera služby, případně jím pověřeného zástupce.
- Klient a jeho zákonný zástupce je oprávněn požádat o kopii své dokumentace.

Přístup k osobním údajům klientů, zákonných zástupců i dalším důležitým údajům o klientech mají výhradně jen kompetentní pracovníci služby (viz kap. 4).

#### *Osobní list klienta<sup>11</sup>*

Standardizovaný *Osobní list klienta* vyplňuje manažer služby při vstupním informačním rozhovoru se zájemcem o službu a jeho zákonným zástupcem.

Příslušné údaje jsou dále evidovány a korespondují se standardizovanou tabulkou v elektronické podobě. Údaje jsou uschovány v zamčené skříni resp. v počítači chráněném přístupovým heslem. Přístup k údajům mají kompetentní pracovníci sdružení Okamžik zavázání mlčenlivostí.

#### *Osobní složka klienta*

U klientů je evidován průběh služby v Osobní složce klienta.

### **6.9. Přijímání darů od klientů**

Postup pro přijímání darů od klientů a zákonných zástupců je definován příslušnou interní směrnicí o.s. Okamžik.

### **7. Závěr**

Tato metodika je každoročně aktualizována manažerem služby.

Platnost této verze: k 1.7. 2012

### **8. Seznam příloh**

1. Pravidla služby
2. Etický kodex
3. Opravník omylů o nevidomých
4. Závazek mlčenlivosti
5. Dohoda o využívání služby – interní dokument o.s. Okamžik
6. Metodický postup vstupní informační schůzky se zájemcem o post asistenta služby
7. Metodika výcviku asistentů pro děti se zrakovým postižením
8. Výčetka odpracovaných hodin
9. Metodický postup vstupní informační schůzky se zájemcem o službu
10. Metodický postup kontaktní schůzky asistenta s klientem a jeho zákonným zástupcem
11. Osobní list klienta

---

<sup>11</sup> Viz příloha č.11