



# Pravidla a informace pro osobního asistenta

## Nejprve trošku informací o službě Osobní asistence

**Posláním** služby osobní asistence je umožnit lidem se zdravotním postižením (tělesným postižením, kombinovaným postižením), chronickým onemocněním a seniorům žít v přirozeném prostředí podle svých představ – tj. doma, v práci, ve škole, na procházce, v obchodě apod. Jako pracovník Ligy vozíčkářů, tedy jako osobní asistent s námi všemi budeš spolupracovat na následujících cílech služby.

Naším **cílem** je klient, který:

- žije doma ve svém prostředí, s rodinou, s kamarády
- studuje v běžné škole, resp. speciální škole
- chodí do zaměstnání
- tráví volný čas dle svých představ
- zlepšuje či zachovává pomocí nácviku své schopnosti a dovednosti
- osamostatňuje se a stává se nezávislým

Proto se při poskytování služby řídíme těmito **zásadami**:

- **individuální a partnerský přístup** – podpora je přizpůsobována potřebám, přáním a schopnostem klienta v takové míře, která je nutná k dosažení stanoveného cíle, spolupráce s klientem jako rovnocenným partnerem s ohledem na jeho individuální potřeby
- **diskrétnost a důstojnost uživatelů služeb** – zachování soukromí klienta a úcta a respekt k jeho osobnosti
- **aktivní spolupráce uživatele** – za aktivní spolupráci klienta je považováno průběžné učení a vedení svého asistenta a iniciativní vedení své asistence (klient svobodně a aktivně rozhoduje o náplni každého dne)

## Jsem osobní asistent - co to znamená?

Být osobním asistentem vyžaduje spoustu empatie, trpělivosti, tolerance, nápaditosti, zodpovědnosti, dochvilnosti a humoru. Ty a klient tvoříte pár. Jsí klientovými rukama, když na něco nedosáhne a jeho nohama tam, kam sám jít nemůže, cílem není, abys dělal vše za něj, ale to, abys mu vypomáhal tam, kde to sám nezvládne. Občas o klienta pečuješ a občas ho doprovázíš, na tobě je, najít tu správnou míru – „nepřepečovávat“, ale umět poskytovat dostatek podpory.

**Osobní asistent je terénní pracovník**, což znamená, že se pohybuje všude možně, jen ne v kanceláři. Pohybuješ se v přirozeném prostředí klienta – představ si sám sebe, co je tvoje přirozené prostředí: co běžně nebo rád děláš, kam pravidelně nebo rád chodíš a s kým se rád stýkáš. Velmi často vstupuješ ke klientovi domů, do jeho soukromí a často i do jeho intimního prostoru. Proto je pro tvou i klientovu ochranu potřeba dodržovat cíle služby, řídit se zásadami a pravidly služby, dodržovat Etický kodex a navzájem se respektovat.

## Jsem osobní asistent – jsem profesionální pracovník

- Víím, že **musím chodit včas** na sjednané asistence.
- Víím, že nesmím bez předešlého ohlášení vstupovat do klientova prostoru a bez vyzvání se po něm pohybovat.
- Víím, že bez předešlého souhlasu klienta **nesmím vodit další osoby** do jeho prostoru.
- Víím, že nesmím narušovat domácnost klienta, musím respektovat jeho zvyklosti, a jeho věci vždy ukládám tam, kam si klient přeje.
- Víím, že musím dbát na ochranu soukromí klienta a **zachovávat mlčenlivost**.
- Víím, že musím dbát na **aktivní zapojení klienta**.
- Víím, že konečná rozhodnutí dělá klient, musím je tedy respektovat, a případné vlastní návrhy jednání s ním vždy konzultovat.
- Víím, že s klientem musím jednat jako se sobě rovným.
- Víím, že při komunikaci klienta s další osobou nesmím bez vyzvání zasahovat do jejich rozhovoru.
- Pokud jiná osoba neví nebo nerespektuje, že by měla komunikovat přímo s klientem, víím, že ji mám na toto chování upozornit.
- Víím, že nesmím opustit klienta, kterému asistuji.
- Víím, že **musím reagovat na smluvené signály** a znamení alternativní komunikace, pokud se na nich s klientem předem dohodneme.
- Víím, že klient může požádat o změnu asistenta, a když se tak stane, musím to akceptovat.
- Víím, že si klient může stěžovat na mou práci, a pokud se tak stane, musím to respektovat a snažit se situaci napravit.

## Jsem osobní asistent – mám své povinnosti

- Víím, že **naplánovanou asistenci můžu zrušit pouze v nutných** (většinou zdravotních) **případech**, a jsem povinen tuto skutečnost co nejdříve oznámit koordinátorce (nikdy nekomunikuji přímo s klientem, vše řeším přes kancelář služby).
- Víím, že za každých okolností musím **poskytovat kvalitní službu**, taktéž víím, že se můžu kdykoliv telefonicky obrátit na někoho z pracovníků služby (po běžné pracovní době má vždy jeden pracovník pohotovost – můžu se mu dovolat díky přesměrování hovorů. POZOR - SMS zprávy takto nefungují, proto je potřeba telefonovat!).
- Víím, že **se musím seznámit s Individuálním plánem klienta**, ke kterému jdu asistovat, musím se jím řídit a taktéž znám Krizový plán klienta, kde jsou popsány nouzové a havarijní situace.
- Víím, že si musím **sám plánovat asistence** na další měsíc na vzdáleném disku Google drive - tzn. zapsat asistence k jednotlivým klientům dle svých možností a tak, abych naplnil svou měsíční hodinovou sazbu (platí pro pracovní smlouvy).
- Víím, že musím každý týden napsat e-mailem své časové možnosti koordinátorce služby, tak aby mi mohla naplánovat asistence na následující týden (platí pro DPP a DPČ).
- Víím, že v případě **plánované delší nepřítomnosti** v následujících měsících to musím co nejdříve oznámit koordinátorce.
- Víím, že k vykazování své práce mám za povinnost **zapsat skutečně odasistované hodiny do elektronických výkazů** (na Google Drive) všech klientů, u kterých jsem v daném měsíci asistoval, a to nejpozději do posledního dne v měsíci včetně.
- Víím, že **musím odpracovat minimálně 15 hodin měsíčně** (platí pro DPP a DPČ)
- Víím, že musím při plánování **nabídnout alespoň 3 víkendové dny** v měsíci.

- Víím, že se musím účastnit **min. 24 hodin povinného vzdělávání** za rok.
- Víím, že je pro mě dobré, abych se účastnil supervizí.
- Víím, že pokud mám asistenci mimo Brno, musím vyplnit a odevzdat koordinátorce **cestovní příkaz**.

### **Jsem osobní asistent – mám svá práva**

- Mám právo odmítnout provést úkon, který je **v rozporu s platnými právními a morálními normami ČR**.
- Mám **právo si stěžovat na klienta**, na požadované úkony, které se neslučují s Individuálním plánem, na nevyhovující prostředí, kde asistence probíhá, na nadřízeného či kolegu.
- Mám právo na **pravidelný stravovací režim** (v souladu se Zákoníkem práce) – klient mi při asistenci musí poskytnout čas i prostor k tomu, abych se v klidu najedl.
- Mám právo na různé **zaměstnanecké benefity** (stravenky od 0,5 úvazku, volné vstupenky na různé kulturní a sportovní akce apod.)
- Mám právo na **příplatky** za práci o víkendu, státních svátcích a v nočních hodinách.

### **Co si mám pohlídat při zaškolování?**

- Mám Gmail a přístup na disky Google drive – pokud ne, tak oslovit koordinátorku
- Víím, kdy a jak se zapisovat na asistence a jak a kde vybírat „neobsazenky“
- Víím, kde najdu dokument na klíče
- Seznámil jsem se s Individuálním plánem klientů, u kterých budu asistovat + adresa, klíče
- Domluvil jsem se na zaučení u klienta se soc. pracovníkem nebo zkušeným asistentem
- Zaučil jsem se u konkrétního klienta
- Víím, kam zapsat skutečně odasistované hodiny (elektronické výkazy)

### **Při asistenci se můžu dostat do krizové situace - co mám dělat?**

#### **Zdraví/škoda/trestný čin:**

- V případě ohrožení zdraví, ztrátách na majetku nebo při zjištění spáchání trestného činu kontaktuji univerzální tísňovou linku – tel. 112.
- V případě vážných zdravotních problémů klienta kontaktuji Záchranou službu – tel. 155.
- V případě důvodné obavy o ohrožení života klienta volám Městskou policii – tel. 156.
- V případě úmrtí klienta oznámím tuto skutečnost Záchrané službě a seniorskému pracovníkovi služby, který postupuje dle dohody ujednané s klientem a kontaktuje osobu, kterou pro tento případ uživatel určil.
- V případě zjištění spáchání trestného činu kontaktuji Policii ČR – tel. 158.

#### **Živelné a jiné pohromy:**

- V případě vytopení, požáru atd. volám – tel. 150.

#### **Problém s klíči:**

- Pokud nemám zapůjčeny klíče a nedozvoním se na klienta, kontaktuji koordinátorku služby, a ta jedná dle postupu dohodnutého s konkrétním klientem.
- Pokud zapomenu či ztratím klíče od klienta, kontaktuji koordinátorku, která postupuje dle dohody s klientem.

#### **Akutní zrušení asistence:**

- V případě, že se nemůžu z vážných důvodů dostavit do zaměstnání, neprodleně informuji o této skutečnosti koordinátorku, která se bude snažit situaci vyřešit. Pokud služba snese odkladu, je s klientem dohodnut náhradní termín poskytnutí služby.

## **Trocha teorie neuškodí ☺**

**Sociální pracovník** je pracovník, který s klientem plánuje (popř. přehodnocuje) průběh služby a spoluvytváří Individuální plán. Zároveň je hlavním člověkem v přenosu informací mezi klientem a dalšími pracovníky služby.

**Cílová skupina služby** - lidé se zdravotním postižením (tělesným postižením, kombinovaným postižením), chronickým onemocněním a senioři, kteří potřebují službu na územích Brno – město, Brno – venkov a ve městě Slavkov u Brna. Klientem služby může být osoba od 1 roku, která však od služby nebude požadovat poskytování zdravotnických úkonů.

**Individuální plán (IP)** je dokument, který popisuje osobní cíle klienta, jež chce prostřednictvím služby naplnit. IP popisuje, jak v praxi služba probíhá u konkrétního klienta s ohledem na jeho individuální potřeby. Popisuje, v čem konkrétně asistent pomáhá, co dělá a jak to dělá, čím dopomáhá k naplnění stanoveného cíle. Uvádí, co zvládá uživatel sám a v čem a jak potřebuje pomoc od asistenta.

**Supervize** probíhá obvykle formou opakovaného skupinového setkání osobních asistentů a dalších pracovníků služby. Je nezbytná pro řešení problémů, které vyplývají ze vztahu asistent – klient. Jedná se o nezávislou reflexi vlastní práce, kterou provádí externí odborník - supervizor. Ten je průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací. Nezpochybnitelným efektem pro osobní asistenty je možnost setkávání se svými kolegy, kteří řeší stejné nebo podobné situace.

## **Situace, kdy může dojít k porušení práv uživatele a jejich řešení**

**a) Asistent přichází k uživateli jindy (dříve nebo později) než ve sjednanou dobu.**

**Odůvodnění:** Při dřívějším příchodu (kdy je klient narušen ve svých činnostech), je porušeno právo na ochranu soukromí uživatele. Při pozdním příchodu je narušen zavedený režim uživatele, jeho zvyky a plány a nedodržen čas poskytování služby.

**Předcházení:** Asistenti jsou proškoleni o důležitosti včasných příchodů na asistence. Toto právo uživatele je uvedeno v Pravidlech pro osobního asistenta, která jsou pro asistenty závazná.

**Řešení:** Asistent se uživateli omluví. Asistent musí přicházet k uživateli přesně ve sjednanou dobu, v případě změny musí být uživatel informován koordinátorem (nebo soc. pracovníkem) a s touto změnou souhlasit. Pokud asistent opakovaně chodí dříve či později, uživatel by měl o této skutečnosti informovat seniorského pracovníka, který sjedná nápravu.

**b) Asistent vstupuje do bytu (domu) uživatele bez ohlášení.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo na ochranu soukromí.

**Předcházení:** Asistenti jsou proškoleni o důležitosti ohlášení jejich vstupu do bytu (domu) uživatele. Práva uživatelů jsou uvedena v Pravidlech pro osobního asistenta, která jsou pro asistenty závazná. V Individuálních plánech jednotlivých uživatelů jsou definovány způsoby ohlašování při příchodu na asistenci, popř. si je asistent dohodne s uživatelem ústně.

Asistent, i když má zapůjčené klíče, vždy před vstupem do bytu uživatele zazvoní (zaklepe) a ohlásí svůj příchod, v případě, že se s uživatelem nedomluví jinak. Respektuje tak právo na soukromí uživatele. Uživatel může mít s asistentem dohodnuto, že asistent vchází bez upozornění.

**Řešení:** V případě porušení práva na ochranu soukromí uživatele se asistent či sociální pracovník omluví. Může se stát, že uživatel na sjednanou schůzku zapomněl – v takovém případě pracovník uživateli připomene, co si spolu naplánovali. Pokud pracovníci opakovaně vstupují do klientova soukromého prostoru bez ohlášení, měl by o tom informovat seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.

**c) Asistent přivede do obydlí uživatele třetí osobu bez jeho vědomí a svolení.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo na ochranu soukromí.

**Předcházení:** Asistenti jsou proškoleni o nemožnosti přivádět do obydlí uživatele třetí osobu bez jeho vědomí a svolení. Případná návštěva třetí osoby může proběhnout pouze s předběžným výslovným souhlasem uživatele.

**Řešení:** Pokud se tak stane, asistent se omluví a osobu z obydlí ihned vyvede. Uživatel by měl o této skutečnosti informovat seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.

**d) Asistent zůstává v místnosti během intimní hygieny uživatele, telefonování, návštěvy, hovorů s rodinnými příslušníky apod.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo na ochranu soukromí a jedna z hlavních zásad služby - diskrétnost a důstojnost uživatele.

**Předcházení:** Asistenti jsou proškoleni o právech uživatele na ochranu soukromí a orientují se v hlavních zásadách služby, viz Pravidla a informace pro osobního asistenta, jež jsou závazná.

**Řešení:** Asistent se omluví a ihned musí na nezbytnou dobu opustit místnost a poskytnout tak uživateli prostor pro jeho potřeby, pokud uživatel nechce jinak nebo pokud mu asistent při těchto činnostech zrovna neasistuje. Pokud asistent tímto způsobem opakovaně narušuje soukromí a důstojnost, uživatel by o tom měl informovat seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.

**e) Asistent dělá úkony za uživatele bez jeho aktivního zapojení.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo aktivně uplatňovat vlastní vůli a být sám sebou, a zároveň je porušována jedna z hlavních zásad služby - aktivní spolupráce uživatele.

**Předcházení:** Asistenti jsou proškoleni o zásadách služby (aktivní zapojení) a o právech uživatelů, viz Pravidla a informace pro osobního asistenta, jež jsou pro asistenty závazná. Asistent motivuje uživatele k aktivnímu životu, úkony provádí za aktivní účasti uživatele.

**Řešení:** Uživatel na tuto skutečnost asistenta upozorní, ten se omluví a společně prodiskutují strategii aktivního zapojení se. Pokud se opakovaně stává, že asistent nerespektuje vlastní vůli uživatele a

neumožňuje uživateli aktivně se zapojovat, je potřeba aby o tom uživatel co nejdříve informoval seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.

**f) Asistent provádí úkony bez vědomí uživatele, svévolně odchází do jiné místnosti, opouští byt bez vědomí uživatele apod.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo uživatele jednat na základě vlastního rozhodnutí.

**Předcházení:** Asistent je povinen respektovat rozhodnutí uživatele a vlastní návrhy jednání s ním vždy konzultovat. Konečné rozhodnutí je vždy na uživateli. Asistent se nesmí svévolně pohybovat po bytě (domě) uživatele, aniž k tomu byl vyzván. Opuštěním bytu (domu) vystavuje uživatele ohrožení nedovolání se pomoci v případě potřeby. Odchod asistenta je vždy dohodnut oběma stranami. Asistent se vždy řídí Individuálním plánem uživatele, kde jsou přesně dohodnuty úkony, které má na asistenci provádět.

**Řešení:** Uživatel asistenta upozorní, že jeho chování není vhodné, asistent se omluví a vyslechne vůli uživatele. Pokud situace, která nastala (jedná se hlavně o opakované situace), není zapsána v Individuálním plánu, asistent na ni upozorní sociálního pracovníka služby, který s uživatelem do IP tyto situace doplní. V případě, že asistent opakovaně provádí úkony bez vědomí uživatele či odchází jinam, upozorní uživatel na tuto skutečnost seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.

**g) Asistent svévolně zasahuje do chodu domácnosti uživatele.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo na ochranu soukromí uživatele a právo rozhodovat o svém životě.

**Předcházení:** Asistent je povinen respektovat uspořádání domácnosti uživatele a zavedené zvyky či režim. Bez souhlasu uživatele nezasahuje žádným způsobem do uspořádání věcí a vrací je vždy na stejné místo. Rovněž respektuje časový harmonogram, který si uživatel pro svůj každodenní život zvolil. Uživatel vždy předem asistenta instruuje o zavedených zvyklostech. Je povinností uživatele učit asistenta, jak mu má nejlépe pomáhat – s touto povinností je uživatel seznámen při pročetí Pravidel poskytování služby pro uživatele, která jsou pro něj závazná.

**Řešení:** Uživatel upozorní asistenta, že nerespektuje jeho zavedené zvyky či režim, asistent se omluví a situaci co nejlépe napraví nastolením správného režimu či uložení věcí na správné místo apod. V případě potřeby asistent poprosí uživatele, aby ho v tomto směru znovu podrobně instruoval. Pokud i přes upozornění a podrobnou instruktáž asistent opakovaně svévolně zasahuje do chodu domácnosti, uživatel by o tom měl informovat seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.

**h) Uživatel se nedovolá asistenta smluveným znamením.**

**Odůvodnění:** Uživatel je zanechán bez pomoci, což může vést až k ohrožení na životě.

**Předcházení:** Asistent musí být v pracovní době vždy připraven reagovat na smluvené znamení. V určitých případech, kdy lze předpokládat, že z objektivních příčin nelze být na dosah, upozorní asistent uživatele na tuto skutečnost a časově ji ohraničí (např. při úklidu nemusí být slyšet zvonek, dohodne se, že asistent přijde za určitou dobu k uživateli zjistit, je-li něco potřeba).

**Řešení:** Asistent se omluví a s uživatelem si znovu upřesní smluvené znamení, a to bude nadále respektovat. Pokud se jedná o závažnější situace, při jejichž chybném vyhodnocení by mohl být uživatel ohrožen na životě, upozorní asistent sociálního pracovníka služby na nutnost zavést toto znamení do Krizového plánu. V případě, že asistent opakovaně nereaguje na smluvená znamení, měl by uživatel na tuto skutečnost upozornit seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.

**i) Asistent tyká uživateli nebo jej nevhodně oslovuje, porušuje pravidla slušného chování, chová se nemorálně.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo být ostatními přijímán a respektován a také Etický kodex.

**Předcházení:** Psychologické testy v rámci výběrového řízení zjišťují morální předpoklady asistenta. Asistent je proškolen, jak má s uživatelem správně komunikovat. Asistent vyjadřuje uživateli oslovením úctu, netyká uživateli, pokud se na tom nedohodli. Respektuje osobnost uživatele.

**Řešení:** Uživatel upozorní asistenta na nevhodné chování, případně mu připomene, na jakém oslovování se dohodli, asistent se omluví. V případě, že uživatel zaznamenal opakované nevhodné chování asistenta, měl by o tom informovat seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.

**j) Asistent se chová vůči uživateli nadřazeně nebo nerespektuje rovnocenný partnerský vztah.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo na respekt a autonomii.

**Předcházení:** Psychologické testy v rámci výběrového řízení zjišťují osobnostní předpoklady asistenta. Asistenti jsou proškolení o právech uživatele na respekt a autonomii, viz Pravidla a informace pro osobního asistenta, jež jsou závazná. Asistent musí respektovat rozhodnutí uživatele. Může navrhnout jiná řešení, konečné rozhodnutí však nechá na uživateli.

**Řešení:** Uživatel upozorní asistenta, že s ním jedná nerovnoprávně, asistent se uživateli omluví a dbá na to, aby se v dalších či podobných situacích k uživateli už takto nechoval. Pokud se i přes upozornění uživatele asistent nadále chová nerovnoprávně, měl by o tom uživatel co nejdříve informovat seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.

**k) Žádost uživatele o změnu asistenta není vyslyšena, ani řešena.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo rozhodovat o vlastním životě a uplatňovat svou vůli.

**Předcházení:** Pracovníci služby se snaží o to, aby uživatelé služby byli s asistenty spokojeni. Asistenti prochází vzdělávacími kurzy, a dále nácvikem, hodnocením a intervizemi se sociálními pracovníky. Uživatel má právo požádat o změnu asistenta a pracovníci služby se snaží najít alternativu, pokud je to v rámci úvazků ve službě možné.

**Řešení:** Uživatel o svém požadavku informuje seniorského pracovníka služby a vysvětlí, z jakého důvodu chce změnu asistenta. Tento pracovník osloví další pracovníky služby a vyslechne si, proč přání uživatele nevyhověli. Pokud to úvazky a vytíženost služby dovolí, společně s pracovníky služby naleznou řešení a doporučí nového asistenta pro výměnu (asistent musí souhlasit). Uloží pracovníkům služby povinnost informovat o řešení uživatele a provést změnu asistenta.

**l) Pracovník služby informuje uživatele pozdě nebo vůbec o důležitých změnách, např. ve službách asistentů, organizačních změnách apod.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo na informace.

**Předcházení:** Pracovník musí informovat uživatele o všech důležitých změnách v nejbližším možném termínu, tak aby uživatel mohl s informacemi pracovat. Pro tyto účely pracovníci používají e-mailové adresy a telefonní čísla uživatelů.

**Řešení:** Pracovníci se uživateli omluví a ihned zkontrolují, zda mají na uživatele aktuální emailový a telefonní kontakt. Zkontrolují, zda je uživatel zařazen do správných kategorií v databázi eWay a také, zda jsou u jeho kontaktu správně zaškrtnuty volby pro hromadnou obesílku. Situaci napraví opětovným sdělením informace a do budoucna si dávají pozor, aby na zmíněného uživatele nezapomněli.

**m) V nočních hodinách nebo při práci o svátcích a víkendech může být snížena kontrola práce asistentů.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo na poskytnutí kvalitní služby.

**Předcházení:** Služba OSA funguje nepřetržitě 24 hodin denně, o svátcích i víkendech. Uživatelé i asistenti se mohou v případě potřeby kdykoliv dovolat pracovníkovi služby držícímu pohotovost. Uživatel může kontaktovat pracovníka služby, který má právě pohotovost (přesměrování hovorů), a sdělit mu, že během služby vznikl problém.

**Řešení:** Může se stát, že pracovník pohotovosti nemůže ihned zvednout hovor, nebo v nočních hodinách klientovo volání přeslechne. Jakmile zjistí, že má zameškaný hovor, obratem volá zpět, uživateli se omluví a projedná s ním jeho aktuální potřeby či připomínky k poskytování služby.

**n) Asistent odmítá uživatele doprovázet mimo místo poskytování služby.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo na osobní svobodu, svobodu volného pohybu a právo svobodné volby uživatele řídit svůj život. Rovněž může být porušeno právo respektovat uživatele jako rovnocenného partnera.

**Předcházení:** V individuálním plánu uživatele jsou přesně specifikovány úkony a místa, kde je služba prováděna. Asistent se musí tímto IP řídit.

**Řešení:** Asistent je povinen provádět sjednané úkony, které jsou specifikovány v IP. Sociální pracovník si s asistentem domluví schůzku, kde si znovu vyjasní úkony a místa spojená s danou asistencí. Asistent se za své chování uživateli omluví. Pokud situace, která nastala (jedná se hlavně o opakované situace), není zapsána v Individuálním plánu, asistent na ni upozorní sociálního pracovníka služby, který s uživatelem do IP tyto situace doplní. V případě, že asistent i nadále odmítá uživatele doprovázet na jiná místa, měl by o tom uživatel informovat seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.

**o) Asistent sděluje informace o uživateli dalším osobám.**

**Odůvodnění:** Je porušeno právo na ochranu osobních údajů.

**Předcházení:** Asistent se zavazuje dodržovat Etický kodex i Závazek mlčenlivosti a zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se setkal při výkonu práce, a to i po skončení pracovního poměru.

**Řešení:** Asistent je v případě porušení tohoto práva znovu poučen pracovníkem služby o povinnosti zachovávat mlčenlivost. Uživateli se omluví a dbá na to, aby se situace neopakovala. Pokud i přes to bude asistent porušovat mlčenlivost, uživatel by měl o této skutečnosti neprodleně informovat seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.

**p) Třetí osoba (v domácím prostředí, v obchodě, na úřadě, u lékaře apod.) se při komunikaci s uživatelem obrací na asistenta.**



**Odůvodnění:** Je porušeno právo na osobní a individuální přístup.

**Předcházení:** Uživatel vždy jedná sám za sebe. Asistent se snaží toto samostatné jednání uživatele podporovat.

**Řešení:** Asistent upozorní osobu porušující toto právo, aby komunikovala přímo s uživatelem. Do jejich rozhovoru se snaží vstupovat co nejméně. Pokud osoba nerespektuje, že má komunikovat přímo s klientem, pokusí se uživatel společně s asistentem vyhledat ke komunikaci jinou osobu. V případě, že asistent jedná s třetí osobou namísto uživatele, uživatel na to asistenta upozorní, asistent se omluví a nadále už nechá jednat uživatele samostatně. Pokud by k této situaci docházelo opakovaně, upozorní uživatel seniorského pracovníka služby, který sjedná nápravu.