

# Osobní asistence - vnitřní pravidla pro poskytování služby

spolkem „Domeček plný koleček, z. s.“

(dále jen poskytovatel)

## Základní informace

**Sídlo spolku** : Domeček plný koleček, z. s.  
Nádražní 111, 507 91 Stará Paka

**Pracoviště:** Vrchlického 699, 508 01 Hořice  
Nádražní 111, 507 91 Stará Paka

### **Kontakty:**

- vedoucí sociálních služeb – tel. **724 729 259**, email: marcelasedlakova@email.cz

#### **Hořice**

- sociální pracovnice - tel. **608 195 190**, email: marcelasedlakova@email.cz
- služební telefon (osobní asistentky) – **774 763 445**

#### **Nová Paka**

- sociální pracovnice - tel. **775 569 301**, email: machova.spb@email.cz
- služební telefon (osobní asistentky) – **739 455 038**

## Obecné informace

- Osobní asistence je poskytována 7 dní v týdnu (od 7:00 do 22:00 v předem dohodnutém čase a rozsahu a od 22:00 do 7:00 je pohotovost na telefonu).
- Služba může být poskytována pouze na základě platné smlouvy uzavřené mezi klientem a poskytovatelem.
- Konkrétní časový rozsah poskytování služby si určuje klient v „Individuálním plánu“. Místo výkonu služby není vázáno na trvalé bydliště klienta.
- Službu poskytujeme osobám se zdravotním postižením (mentálním, tělesným a kombinovaným) a osobám s chronickým duševním onemocněním od věku 3 let, a seniorům od 63 let tak, aby mohli co nejdéle žít ve svém přirozeném prostředí domova a měli co největší kontakt se svojí rodinou, přáteli a místními lidmi.
- Službu poskytujeme v rámci ORP Nová Paka a ORP Hořice (ve všech obcích těchto dvou regionů)

## Základní činnosti

Poskytované úkony jsou sjednány při jednání s klientem a pak jsou uvedeny ve smlouvě

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně
- c) pomoc při zajištění stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

## Povinnosti a práva klienta

### Povinnosti klienta:

Klient má povinnost seznámit se s těmito Vnitřními pravidly pro poskytování služby osobní asistence, dodržovat je, a v případě nejasností je konzultovat se sociální pracovníci.

### 1) Objednání služby

- požadavky si klient zadává do **pátku do 12:00** na následující týden sociální pracovníci (telefon, email, SMS, prostřednictvím osobní asistentky), nejpozději však 2 dny před plánovanou asistencí
- v případě, že klient nedodrží tuto lhůtu, služba se zajistí, jen pokud je to organizačně možné
- pokud by neposkytnutí služby mohlo závažně ohrozit zdraví nebo snížit lidskou důstojnost klienta, pokusí se sociální pracovnice tuto službu zajistit okamžitě

### 2) Zrušení objednané osobní asistence

- klient má povinnost včas zrušit objednanou osobní asistenci (ihned jak zjistí, že služba neproběhne), v pracovní době kontaktuje sociální pracovníci, nebo volá na služební telefon asistentek
- pozdější zrušení či nezrušení osobní asistence je považováno za porušení pravidel s výjimkou závažných zdravotních nebo jiných důvodů

### 3) Uhrazení za poskytnuté úkony OA

- klient je povinen zaplatit úhradu za poskytnuté úkony nejpozději do konce měsíce, v němž poskytovatel předložil klientovi měsíční vyúčtování čerpaných služeb

### 4) Klient dodržuje čas, místo a rozsah úkonů, které si dojednal ve smlouvě

- v případě potřeby dlouhodobé změny v čase, místě, rozsahu (pokud je změna trvalá nebo se vztahuje na delší časové období, zhoršení / zlepšení zdravotního stavu, atd.) kontaktuje klient sociální pracovníci, která uvede změny do IP klienta
- v případě potřeby jednorázové změny (lékař, atd.) se klient domluví na změně prostřednictvím osobní asistentky nebo přímo se sociální pracovníci

#### 5) Přístup klienta k asistentovi

- klient a jeho rodina se chovají k asistentovi slušně, nejsou agresivní, nevyjadřují se hrubě, nemanipulují s asistentem

#### 6) Klient zajišťuje asistentovi přístup do bytu (nebo na jiné místo) a vhodné kompenzační pomůcky

- klient umožní a zajistí asistentovi přístup do bytu v případě na jiné místo, kde má asistence probíhat
- klient je povinen dle svých možností zajistit ve svém bytě i pro pohyb venku vhodné kompenzační pomůcky tak, aby chránil své zdraví a zdraví osobního asistenta (vozík, zvedák, chodítko, atd.)
- klient je povinen poskytnout poskytovateli při výkonu jeho povinností nezbytnou součinnost – zejména včas oznamovat požadavky na služby a pro poskytnutí služby ve vlastní domácnosti poskytovat potřebné hygienické prostředky a vytvořit podmínky pro výkon služby
- při zhoršení zdravotního stavu klienta v průběhu poskytování OA, je klient povinen zajistit bezpečné podmínky pro vykonávání bezpečné práce OA – pořídit potřebné kompenzační pomůcky (polohovací postel, zvedák, madla do koupele) a přizpůsobit prostředí potřebám klienta (pobyt v dostatečném a vhodném prostoru, hygienické podmínky, atd.)
- klient je povinen zajistit si potřebné kompenzační pomůcky v nejkratší možné době, jinak může dojít k přerušování OA, či dokonce ukončení služby, do doby pořízení těchto pomůcek.

#### 7) Klient je povinen spolupracovat na individuálním plánování (IP) a přehodnocení individuálního plánu

- klient společně se svým klíčovým pracovníkem (který mu byl určen a na něhož se může v případě potřeby obracet) plánují průběh služby tak, aby služba probíhala podle přání a potřeb klienta
- individuální plán obsahuje podrobný popis činností vykonávaných při poskytování základních úkonů péče
- IP se přehodnocují 1x ročně, aktuálně v případě zhoršení zdravotního stavu a potřeb navýšení péče

#### 8) Informování o změnách

- klient nebo jím zvolený zástupce má povinnost informovat pracovníky o změnách (změna bydliště, telefonní čísla, místa pobytu, hospitalizace, atd.)
- klient nebo jím zvolený zástupce má povinnost informovat pracovníky o všech důležitých okolnostech, změnách svého zdravotního stavu (**zejména o aktuálních infekčních onemocněních**), bezpečnostních rizicích a všech dalších aspektech, které mohou poskytování služeb ovlivnit
- pokud klient častěji nedodrží čas a místo asistence, překračuje rozsah úkonů, které si nasmlouval, a nekontaktuje přitom sociální pracovníci, aby jí informoval o změně, porušuje smlouvu a tato Vnitřní pravidla

#### 9) Přítomnost rodiny klienta při asistenci

- klient zajistí, aby do práce osobního asistenta nezasahoval rodinný příslušník a také mu nezadával náplň asistence (výjimku tvoří pouze aktuální situace, která to vyžaduje – např. při ohrožení života)

#### 10) Pes nebo jiné zvíře v domácnosti klienta

- klient zajistí hladký průběh asistence – zvíře nesmí ohrožovat asistenta, bránit mu ve výkonu osobní asistence a vstupu do domu či bytu

## 11) Zpracování osobních údajů klienta

- klient podepisuje souhlas se zpracováním osobních údajů dle GDPR, v němž souhlasí s tím, aby o něm poskytovatel shromažďoval informace, které jsou nezbytné pro kvalitní poskytování sociální služby, a vedl jeho osobní spis.

### Práva klienta:

- klient má právo na důstojné zacházení a zachování lidské důstojnosti
- klient má právo na svobodné rozhodování
- klient má právo na ochranu soukromí a nedotknutelnost osoby
- klient má právo si stěžovat
- klient má právo o na přiměřené riziko
- klient má právo využívat služby od více poskytovatelů sociálních služeb
- klient má právo na ochranu osobních údajů
- klient má právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů
- klient má právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace
- klient má právo bez udání důvodu ukončit poskytování sociální služby
- klient má právo v případě nejasností ve vztahu ke službě nebo k asistentovi kontaktovat sociálního pracovníka a řešit s ním vzniklou situaci (nespokojenost s prací asistenta, s osobním přístupem nebo s jeho komunikací, potřeba změnit smlouvu, další nejasnosti)

**Ostatní práva:** Právo na individuální přístup dle „Garantované nabídky“, právo na informace, právo na kontakt s ostatními lidmi a komunitou, svoboda víry, vyznání a názorů, právo na uplatňování práv a oprávněných zájmů, atd.

### Ostatní informace pro klienta:

#### Péče o klienta ve dvou asistentech

- péči o klienta provádí jeden asistent, v případě, kdy je nutné péči provést ve dvou asistentech (koupání klienta, přesun na lůžko, na vozík) platí klient péči oběma asistentům

#### Jiné služby

- službu např.: mytí oken, velké úklidy, atd., z časových důvodů neposkytujeme (lze předat kontakt na úklidovou firmu)

#### Asistence o svátcích

- asistence o svátcích je omezena, asistence se poskytuje pouze u klientů, o které se nemohou postarat rodinní příslušníci
- klient v dostatečném předstihu dostane písemné oznámení o omezení služby a vyjádří potřebnost a rozsah asistence

## Povinnosti poskytovatele

### 1) Poskytovatel reaguje na objednávku klienta

- pokud si klient zadá požadavek na zajištění asistence dle pravidel, je mu asistence zajištěna

- v případě, že si klient objedná službu později, než je stanoveno v těchto Vnitřních pravidlech, sociální pracovníce zajistí službu dle aktuálních personálních možností
- sociální pracovník služby reaguje na změnu potřeb uživatele – změni smlouvu, zajistí jiného asistenta, dohodne podmínky využívání služby přímo u klienta

## **2) Poskytovatel zajistí kvalifikovaného osobního asistenta**

- poskytovatel má povinnost zajistit klientovi požadovanou péči prostřednictvím vyškoleného personálu
- každý nový osobní asistent je v terénu cca měsíc zaškolován zaškolovacím pracovníkem
- osobní asistent se průběžně vzdělává formou odborných školení či seminářů

## **3) Poskytovatel vyřizuje stížnosti**

- poskytovatel je povinen každou stížností se zabývat a prověřit ji
- předat klientovi odpověď dle „Pravidel pro podávání stížností“

## **4) Vyúčtování služeb**

- poskytovatel má povinnost nejpozději do 15. dne v měsíci předložit klientovi vyúčtování za poskytnuté služby za předchozí měsíc

## **5) Dokumentace uživatele**

- poskytovatel má povinnost vést dokumentaci každého klienta a pravidelně ji aktualizovat; klient má právo požádat o nahlédnutí do své dokumentace
- pokud se provádí jakékoliv změny smlouvy o poskytování sociální služby, musí toto udělat Poskytovatel písemně a vždy s vědomím klienta

## **6) Nakládání s informacemi o klientovi**

- poskytovatel je povinen zpracovávat informace o klientovi na základě jeho souhlasu GDPR pouze pro vnitřní potřebu Poskytovatele
- poskytovatel je povinen veškeré osobní údaje o klientovi zabezpečit proti zneužití, před náhodnou ztrátou nebo poškozením
- poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klienta
- poskytovatel se zavazuje považovat veškeré informace o uživateli za důvěrné

## **Práva poskytovatele**

### **1) Změna Ceníku**

- poskytovatel má právo změnit ceny služeb v souladu s platnou vyhláškou, klienta o tom musí prokazatelně písemně informovat alespoň 30 dnů předem

### **2) Pořizování fotografií**

- poskytovatel může klienta služby požádat o pořizování fotografií, audio či videozáznamu, souhlas klienta musí být vždy písemný a klient má právo tento souhlas odmítnout

### **3) Nakládání s klíči**

- poskytovatel má právo v případě potřeby požádat klienta o zapůjčení klíčů od domu, či bytu na dobu nezbytně nutnou
- pokud si klient přeje, aby osobní asistent vcházel do bytu s vlastními klíči, stanoví se toto ve smlouvě

- klient (případně jiná předávající osoba), podepíše „Protokol o předání klíčů“
- klíče od domácnosti klienta jsou uloženy v uzamykatelné skříni, kde si je asistent vyzvedává a v nejkratším termínu je zase vrací
- po ukončení asistence se klíče vrací zpět bývalému klientovi, nebo rodinným příslušníkům (v případě úmrtí) – vyhotoví se opět „Protokol o předání klíčů“

### **Porušení smlouvy a vnitřních pravidel OA**

- Pokud si klient nezajistí i přes upozornění nezbytné kompenzační pomůcky, poskytovatel má právo, do doby než se tak nestane, službu přerušit. V případě, že nebudou včas kompenzační pomůcky zajištěny, jedná se o porušení těchto vnitřních pravidel.
- V případě, že klient poruší ustanovení smlouvy nebo pravidel **3x během posledních 6 měsíců**, může Poskytovatel ukončit smlouvu o poskytování služby.
- Klient může požádat o uzavření nové smlouvy nejdříve po 6 měsících od výpovědi.
- Po prvním porušení smlouvy a vnitřních pravidel je klient upozorněn ústně (s výjimkou nezaplacení za odebrané služby OA – v tomto případě je klientovi zaslána 1. upomínka písemně). Upozornění je založeno do osobní složky klienta.
- Po druhém porušení smlouvy a vnitřních pravidel je klient upozorněn vždy písemně.
- Po třetím porušení smlouvy a vnitřních pravidel je s klientem ze strany Poskytovatele ukončena smlouva o poskytování služby.

**V případech, kdy dojde k hrubému porušení smlouvy a pravidel, může být s klientem ukončena smlouva ihned.**

#### **Hrubým porušením pravidel je:**

- napadení pracovníka služby (hrubé, verbální, fyzické, sexuální)
- stalking vůči pracovníkům služby (cílevědomé a úmyslné pronásledování a obtěžování formou SMS, telefonování, emaily, vyhledávání pracovníků mimo naplánovanou asistenční službu, atd.)
- neplacení za služby osobní asistence za dobu delší než 2 měsíce
- vědomé uvádění nepravdivých informací, které mohou vést (nebo vedly) k ohrožení pracovníka (akutní infekční onemocnění – včasné neupozornění)
- jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z „Vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování sociální služby osobní asistence“
- jestliže se klient chová k asistentovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí

### **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty**

- v případě potřeby ukončení Smlouvy o poskytnutí sociální péče osobní asistence, stačí, když klient, nebo jeho rodinní příslušníci, nahlásí tuto skutečnost sociální pracovníci
- smlouva může být ukončena dohodou obou stran
- klient může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu a ihned

**Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:**

- jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy.(např. nezaplacení úhrady za poskytnuté služby za dobu delší než 2 měsíce od obdržení vyúčtování)
- jestliže dlouhodobý zdravotní stav uživatele vyžaduje jiný druh sociální služby
- jestliže klient nevyužíval službu po dobu 6 měsíců

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď klientovi doručena

**Klient byl seznámen s Vnitřními pravidly pro poskytování služby „Osobní asistence“, porozuměl jim a zavazuje se tímto dokumentem řídit.**

---

V ..... dne.....

Podpis klienta.....