



Pravidla pro poskytování Osobní asistence (Platná od 15. 3. 2026)

Kontakty		
Sociální pracovník	Lada Bastlová	Veronika Šatná
Telefon	605 428 639	792 304 300
e-mail	lada.bastlova@paprsek-vyskov.cz	veronika.satna@paprsek-vyskov.cz
Adresa	Osobní asistence PAPRSEK, Lípová 364/2, Vyškov	

1. Komu poskytujeme asistenci

- **chronicky nemocným** (nemoci srdce, plic, alergie, diabetes, nádorová onemocnění, neurodegenerativní onemocnění),
- **zdravotně postiženým** (onemocnění fyzické, mentální a duševní, zrakové, sluchové, civilizační, poruchy autistického spektra)
- **seniorům**
- uvedené osoby musí být **starší 1 roku - horní věková hranice je neomezená**

2. Kde poskytujeme asistenci

- **ve všech obcích okresu Vyškov**
- v obcích, v okresu Blansko, do 20ti km od města Vyškova
- v obcích, v okresu Prostějov, do 20ti km od města Vyškova

3. Kdy poskytujeme asistenci

- **24 hodin denně, včetně víkendů a svátků**
- **nejčastěji** je asistence poskytována **v časech od 6:00-20:00**
- časy asistencí vychází z potřeb klientů a našich kapacitních možností

4. S čím Vám asistenti pomohou

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním a vnějším prostoru
- Pomoc při přesunu na vozík, lůžko

Pomoc při osobní hygieně:

- Pomoc při úkonech osobní hygieny
- Pomoc při použití WC

Pomoc při zajištění stravy:

- Pomoc při přípravě jídla a pití

Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí
- Nákupy a běžné pochůzky

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- Pomoc a podpora rodině v péči o dítě
- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

- Pomoc s nábívkou a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- Doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na kulturní, sportovní, zájmové aktivity, na veřejné instituce....

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- Pomoc při komunikaci vedoucí k naplnění práv a oprávněných zájmů
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

- Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

5. Fakultativní činnost

Klient může požádat o zajištění fakultativní činnosti:

- Doprava klienta automobilem
- Nákupy, vyřizování na úřadech, vyzvedávání receptů, léků - bez klienta
- Zapůjčení kompenzačních pomůcek
- fakultativní činnost se plánuje, objednává stejně jako činnost základní (viz. bod. č. 12),
- ceny fakultativní činnosti jsou uvedeny v Ceníku úhrad za službu Osobní asistence

6. Jaké informace o Vás zjišťujeme

- **jméno, příjmení, datum narození, kontaktní adresu, telefon, e-mail žadatele** (kontaktní informace jsou požadovány i u Kontaktní osoby, Zákonného zástupce nebo Opatrovníka, viz Žádost o poskytnutí osobní asistence)
- Omezení zdravotního stavu, Míru samostatnosti, zda klient pobírá Příspěvek na péči, Kde a s kým bydlí, Kdo mu pomáhá, S čím a jak často mu pomáhají, Co zájemce očekává od naší služby, Jak si naši službu představuje (rozsah a čas), Zda nám bude předávat klíče od domu, Jak bude platit, Jaký je osobní cíl zájemce.. (viz Jednání se zájemcem o službu/sociální šetření)

7. Jak chráníme Vaše osobní údaje

- **v souladu s** nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, tzv **GDPR**
- vstup do interních systémů je chráněn bezpečnostními hesly
- data pro MPSV, JMK, obce, nadace.. jsou anonymizována
- všichni zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí
- fotografování Vaší osoby je možné pouze s Vaším souhlasem

8. Jakou dokumentaci o Vás vedeme

- Žádost o poskytnutí osobní asistence
- Jednání se zájemcem o službu/sociální šetření
- Smlouva o poskytnutí sociální služby
- Individuální plán
- Výkaz osobní asistence
- Zápis ze služby

9. Jak s dokumentací zacházíme

- dokumentaci vedeme v elektronické i písemné formě
- **po ukončení Smlouvy se veškerá dokumentace archivuje po dobu 5ti let**
- **Smlouva o poskytnutí sociální služby se archivuje po dobu 10ti let**
- po uplynutí doby archivace je dokumentace skartována

10. Kdo zajišťuje osobní asistenci

- **tým osobních asistentů, klíčoví pracovníci, mentor, sociální pracovník, vedoucí služby**
- u každého klienta je **vždy zaškolen 2 a více asistentů**
- v případě, že klientovi asistent nevyhovuje, může požádat sociálního pracovníka o změnu osobního asistenta, pokud to kapacita služby umožní, je klientovi vyhověno

11. Jak služba probíhá

- ve smluvený čas se ke klientovi dostaví osobní asistent a zajistí péči, která je dohodnutá ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby a v Individuálním plánu

12. Jak se služby plánují

- den a čas poskytnutí služby se plánuje **dle Smlouvy** o poskytnutí sociální služby, **Individuálního plánu** a dle individuální **dohody s klientem**
- každý **čtvrtek** plánuje sociální pracovník **rozpis služeb na následující týden**
- služba, **poskytovaná pravidelně, se nemusí každý týden objednávat**, je poskytovaná automaticky (např. každé pondělí, od 10:00-12:00)
- služba, **poskytovaná nepravidelně, se musí objednat nejpozději 3 dny před** plánovanou službou
- každou službu je možné **odhlásit nejpozději jeden den před výkonem služby**

13. Cena a platební podmínky

Uživatel se podílí na financování služby dle platného Ceníku úhrad za službu osobní asistence.

- **poskytovatel je oprávněn ceny v Ceníku měnit** s tím, že **je povinen Uživatele o těchto změnách informovat** a to předáním platného Ceníku minimálně 1 měsíc před začátkem platnosti těchto změn
- nejkratší doba účtování osobní asistence je 1/2 hodina, započítává se každá další započatá čtvrt hodina
- uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc dle splatnosti uvedené na faktuře
- uživatel hradí v plné výši všechny další náklady, které vzniknou výkonem služby osobního asistenta (vstupné na kulturní nebo sportovní akce, jízdné, pobyt, apod.)
- poskytovatel je povinen evidovat čerpání služby ve **Výkazu vykonané osobní asistence**,
- na základě tohoto výkazu předloží poskytovatel uživateli měsíční vyúčtování úhrad za čerpané služby
- uživatel a poskytovatel se mohou dohodnout na zálohové platbě. V tomto případě bude zálohová platba provedena vždy do 15. dne daného měsíce. Konečné vyúčtování všech poskytnutých služeb bude uhrazeno do 5. dne následujícího kalendářního měsíce (pracovní dny)

14. Stížnosti

Osoby oprávněné podat stížnost

- **osoba**, které je nebo byla poskytována sociální služba
- **zákonný zástupce, opatrovník, nebo podpůrce** osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- **osoba blízká** – vymezení okruhu blízkých osob upravuje občanský zákoník
- **osoba zmocněná** osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- **člen domácnosti** osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- **zaměstnanec** poskytovatele sociálních služeb

Komu se stížnost podává, lhůty

Poskytovateli sociálních služeb

- stížnost se podává tomu **poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje**.
- stížnost je **možné podat osobnímu asistentovi, sociálnímu pracovníkovi, řediteli organizace**.
- stížnost je možné podat **do jednoho roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Ministerstvu práce a sociálních věcí (MPSV)

- **pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může se obrátit na MPSV**. MPSV má povinnost prověřit vyřízení stížnosti.
- **žádost o prověření stížnosti** můžete k MPSV podat **do 60ti dnů**, od doručení vyřízené stížnosti

Komukoliv z níže uvedených subjektů, pokud chce stěžovatel podat stížnost nezávislé organizaci (v libovolném pořadí):

Městský úřad Vyškov

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Masarykovo náměstí 108/1, 682 01 Vyškov1, telefon: 517 301 570, e-mail: d.vlkova@meuvyskov.cz

Krajský úřad JMK

Odbor sociálních věcí – Oddělení registrace sociálních služeb, Žerotínovo náměstí 449/3, 602 00 Brno, telefon: 541 652 185, e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor inspekce, Výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálně-právní ochrany dětí a sociální práce, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2, telefon: 950 194 539, e-mail: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Ochrana stěžovatele a osoby, které je poskytována sociální služba

- **podání stížnosti nesmí být pro stěžovatele újmou**. Stěžovatel nesmí být omezován ve svých právech, na stěžovatele nesmí být poukazováno.
- z důvodu podání stížnosti, **není možné klienta odmítnout**, nebo s ním **ukončit poskytování sociální služby**

Způsob podání stížnosti

- **písemně, ústně, poštou**
na adresu: Osobní asistence PAPRSEK, Lípová 364/2, 682 01 Vyškov
- **e-mailem** – pujcovna.vy@seznam.cz
- **telefonicky** – 515 531 354, 605 428 639
- **zápisem do knihy přání, stížností, návrhů a připomínek** – kniha je uložena v kanceláři služby
- **anonymně** – do schránky ve vestibulu organizace
- **jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti** u klientů neschopných běžné verbální komunikace

Evidence stížností

- stížnosti jsou **vždy evidovány písemně** (listinná nebo elektronická forma). **Stěžovatel** má možnost do dokumentace **nahlížet, pořizovat z ní kopie, výpisy**.

Vyřizování stížností

- poskytovatel sociálních služeb je **povinen stížnost vyřídit do 30ti dnů**, ode dne, kdy byla doručena. Pokud se stěžovatel nepodepíše (stížnost je anonymní), je pracoviště povinno jeho stížnost rovněž vyřídit, a to ve formě písemného záznamu o vyřízení stížnosti, který je součástí evidence. Anonymní stížnost, v případě, že je to vhodné, může být umístěna na nástěnce.
- v odůvodněných případech je **možné lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů**, o důvodech prodloužení je však **povinen informovat stěžovatele**.

- poskytovatel **informuje stěžovatele, o vyřízení stížnosti, vždy písemně**
- pokud si stěžovatel stěžuje na **místní, časovou dostupnost, kvalitu, průběh služby, na osobní asistenty**, stížnost vyřizuje **sociální pracovník**, pokud si klient stěžuje na sociálního pracovníka stížnost vyřizuje **ředitel organizace**.

15. Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel má právo na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání a diskriminace ze strany Poskytovatele a jeho zaměstnanců.
2. Uživatel má právo na respektování své důstojnosti ze strany Poskytovatele a jeho zaměstnanců.
3. Uživatel má právo podat stížnost (viz bod 14 Pravidel o poskytnutí Osobní asistence)
4. Uživatel spolupracuje s pověřeným pracovníkem Poskytovatele při plánování služby Osobní asistence a poskytne poskytovateli informace, které jsou nezbytné pro hladký průběh služby.
5. Uživatel má právo na vyžádání nahlédnout do své dokumentace, která je vedena o průběhu služby Osobní asistence u poskytovatele.
6. Uživatel je povinen zajistit bezpečné zpřístupnění domácnosti (přiměřené hygienické podmínky, zajištění domácích zvířat, neagresivní chování uživatele a jeho blízkých). V případě, že si to asistent přeje, je uživatel povinen po dobu výkonu služby, domácí zvíře vykázat z prostoru, kde je služba vykonávána. Nedodržení těchto podmínek je důvodem k výpovědi osobní asistence ze strany Poskytovatele.
7. Uživatel a jeho blízcí jsou povinni chovat se k personálu Osobní asistence s respektem a úctou.
8. V případě, že osobní asistent přijde na službu a Uživatel službu odmítne, je povinen uhradit Osobní asistenci v plné výši, jako by služba proběhla.
9. V případě, že Uživatel nebo osoba blízká instaluje kamerový systém nebo jiný druh záznamového zařízení v prostorách, kde probíhá služba Osobní asistence, je povinností Uživatele nebo osoby blízké o této skutečnosti informovat sociálního pracovníka Osobní asistence. Kamerový systém nesmí být využíván ke kontrole činnosti pracovníků Osobní asistence. V průběhu osobní asistence musí být kamerový systém vypnutý z důvodu ochrany osobních a citlivých údajů Uživatele a osobního asistenta. Nedodržení těchto podmínek je důvodem k výpovědi osobní asistence ze strany Poskytovatele.
10. Uživatel je povinen uvádět pravdivé údaje a hlásit změny ve svých osobních údajích nejpozději do 8 dnů. Uživatel bere na vědomí, že při neplnění této povinnosti uhradí veškeré náklady s tím spojené.

16. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zajišťovat služby Osobní asistence podle zákona č.108/2006 sb. o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006, která zákon o sociálních službách provádí, v souladu s vnitřními pravidly a ostatními vnitřními směrnici.
2. Poskytovatel má povinnost chránit v souvislosti s poskytováním služby Osobní asistence Uživatele před jakoukoliv formou diskriminace, respektovat jeho osobní svobodu a soukromí.
3. Poskytovatel je povinen chovat se k Uživateli a jeho blízkým s respektem a úctou.
4. Poskytovatel má povinnost chránit v souvislosti s poskytováním služby Osobní asistence osobní údaje Uživatele v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR). Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatele.
5. Poskytovatel má povinnost řešit uživatelské stížnosti (viz bod 14 Pravidel o poskytnutí Osobní asistence)
6. Sociální pracovník, Klíčový pracovník, nebo Osobní asistent Poskytovatele konzultuje průběžně s Uživatelem jeho potřebu Osobní asistence.

17. Výpovědní důvody a výpovědní lhůta

Důvody a způsoby ukončení sociální služby osobní asistence jsou zakotveny ve smlouvě o poskytnutí sociální služby.

Služba může být ukončena:

1. Uplynutí sjednané doby – služba skončí ke dni uvedenému ve smlouvě a uživatel si nepřeje její prodloužení.
2. Rozhodnutí uživatele ukončit službu bez udání důvodu – výpovědní lhůta pro danou výpověď činí jeden týden a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.
3. Ze strany uživatele jsou porušovány povinnosti vyplývající se Smlouvy a Pravidel.
4. Poskytovatel služby musí z objektivních důvodů snížit kapacitu uživatelů – výpovědní lhůta pro danou výpověď činí jeden týden a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.
5. Hrubé porušení uzavřené smlouvy ze strany uživatele: a) uživatel nezaplatil úhradu za poskytnuté služby déle než 2 měsíce, b) uživatel, pečující osoby nebo osoby blízké se chovají k pracovníkům služby způsobem, který odporuje lidské důstojnosti a dobrým mravům, c) uživatel nezajistil bezpečné zpřístupnění domácnosti a ohrožuje tak život a zdraví osobních asistentů, d) uživatel, pečující osoby nebo osoby blízké používají kamerový systém ke kontrole pracovníků Osobní asistence – výpovědní lhůta pro danou výpověď činí jeden týden a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.
6. V případě, že klient službu déle než 1/2 roku nevyužívá – výpovědní lhůta pro danou výpověď činí jeden týden a počíná běžet dnem následujícím po oznámení ukončení smluvního vztahu.

Ukončení smluvního vztahu je vždy řešeno písemnou formou. Při výpovědi ze strany poskytovatele budou žadateli v případě jeho zájmu poskytnuty informace o alternativních sociálních službách.

18. Zpřístupnění domácnosti při poskytování služeb

Uživatel zajistí zpřístupnění domácnosti pracovníkovi osobní asistence v době poskytování sociální služby.

- Odstraní možné překážky, které brání bezpečnému vstupu do domácnosti – nefunkční branka, skládka materiálu na přístupové cestě, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře dobytu.
- V domácnostech, kde se chová pes, zajistí bezpečnost uzavřením psa do jiné místnosti.
- Nemůže-li sám uživatel otevřít dveře svého bytu (popř.) vchod, zajistí zpřístupnění domácnosti jiným způsobem (např. rodinným příslušníkem) nebo může předat klíče sociálnímu pracovníkovi/osobnímu asistentovi (označené visačkou se jménem)
- O předání klíčů je vyhotoven záznam viz. Předávací protokol /klíče/, který je stvrzen podpisem předávajícího a přebírajícího.
- Klíče jsou uloženy na bezpečném místě v trezoru, používají se dle dohodnutého způsobu.
- V případě, že uživatel neotvírá dveře v domluveném čase a neoznámil změnu v poskytování služby, nemá-li osobní asistent k dispozici klíče, informuje telefonicky rodinné příslušníky.
- Náklady vzniklé řešením mimořádné události hradí uživatel.

19. Závěrečná ustanovení

Pravidla pro poskytování Osobní asistence (dále jen Pravidla) jsou závazná pro Poskytovatele i Uživatele služeb. Uživatel služeb je s těmito Pravidly seznámen před uzavřením Smlouvy o poskytování osobní asistence (dále jen Smlouva).

Uživatel se podpisem Smlouvy zavázal dodržovat tato Pravidla a bere na vědomí, že porušování může být důvodem k vypovězení Smlouvy.

Poskytovatel je oprávněn Pravidla měnit s tím, že je povinen Uživatele o těchto změnách informovat a to předáním platných Pravidel minimálně 1 měsíc před začátkem platnosti těchto změn.