



## Pravidla pro poskytování Osobní asistence (Platná od 1. 6. 2020)

Osobní asistence je služba poskytovaná v přirozeném prostředí uživatele. Klient je aktivním účastníkem celého procesu. Sám si určuje, kdy a jaké aktivity bude s osobním asistentem vykonávat. Osobní asistence dopomáhá klientům k zachování přirozených sociálních vazeb a zvyšuje v maximálně možné míře jeho samostatnost.

### 1. Obecná ustanovení

Tento dokument stanovuje základní závazná pravidla pro uživatele a poskytovatele osobní asistence. Pravidla pro poskytování osobní asistence jsou klientovi vysvětlena a předána nejpozději při podpisu smlouvy.

### 2. Komu je osobní asistence určena

Služba je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, chronického onemocnění nebo věku a jejich situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Osobní asistenci poskytujeme:

- **Osobám s chronickým onemocněním** (nemoci srdce, plic, alergie, diabetes, nádorová onemocnění, neurodegenerativní onemocnění)
- **Osobám se zdravotním postižením** (onemocnění fyzické, mentální a duševní, zrakové, kombinované, civilizační)
- **Seniorům**

**ve věku od 1 roku – 80let a více**

### 3. Místo a čas poskytování sociální služby

Osobní asistence je určena **osobám žijícím ve Vyškově a obcích na území bývalého okresu Vyškov a osobám žijícím v obcích v okrese Blansko a Prostějov** s dostupností 20km od města Vyškova.

1. Osobní asistence je poskytovaná 24hodin denně, včetně víkendů a svátků, dle kapacitních možností poskytovatele.
2. Službu je nutné objednat nejpozději 3 dny před plánovanou službou.
3. Službu je možné odhlásit nejpozději jeden den před výkonem služby. Výjimkou je náhlé zhoršení zdravotního stavu, kdy je možné službu mimořádně odhlásit v daný okamžik.

### 4. Základní činnosti při poskytování osobní asistence

Pomoc při zvládnání 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 nácvikem 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

### **5. Fakultativní činnosti**

- Doprava klienta automobilem
- Nákupy, vyřizování na úradech, vyzvedávání receptů, léků – bez klienta
- Zapůjčení kompenzačních pomůcek

Fakultativní činnost si klient může objednat nejpozději 3 dny před plánovanou službou. Službu je možné odhlásit nejpozději jeden den před výkonem služby.

### **6. Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení**

Uživatel se podílí na financování služby spoluúčastí ve výši dle platného **Ceníku úhrad za službu osobní asistence** v souladu s vyhláškou č. 340/2007 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění vyhlášky č. 166/2007 Sb.

1. Nejkratší doba účtování osobní asistence je 1/2 hodina, započítává se každá další započatá čtvrt hodina.
2. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu za rozsah čerpaných služeb uvedených ve smlouvě, zpětně, vždy za kalendářní měsíc.
3. Uživatel hradí v plné výši všechny další náklady, které vzniknou výkonem služby osobního asistenta (vstupné na kulturní nebo sportovní akce, jízdné, pobyt, apod.)
4. Poskytovatel je povinen evidovat čerpání služby ve **Výkazu vykonané osobní asistence**, kde uživatel, pečující osoba, nebo osoba blízká stvrzuje svůj souhlas podpisem.
5. Na základě tohoto výkazu předloží poskytovatel uživateli měsíční vyúčtování úhrad za čerpané služby.
6. 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).
7. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc dle splatnosti uvedené na faktuře a nejpozději do konce měsíce, kdy Poskytovatel předložil Uživateli měsíční čerpání služeb.
8. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny ve výši úhrad za poskytnuté služby osobní asistence.

## 7. Stížnosti

Uživatelé služby mají právo stěžovat si na kvalitu poskytované služby i na pracovníky službu vykonávající. O možnosti stěžovat si jsou **uživatelé informováni** prostřednictvím **webových stránek organizace, v čekárně organizace a ve smlouvě o poskytnuté sociální službě**. Pro zaznamenávání a vyřizování stížností má Paprsek Vyškov vytvořen a schválen vnitřní předpis **Podávání a vyřizování stížností**. Tato pravidla obsahují:

### Způsob podání stížnosti:

- Písemně, ústně nebo poštou na adresu: **Poradna a půjčovna PAPERSEK**, Lípová 364/2, 682 01 Vyškov, nebo **Asociace PAPERSEK**, Tyršova 142/29, 682 01 Vyškov
- E-mailem: [pujcovna.vy@seznam.cz](mailto:pujcovna.vy@seznam.cz), [paprsek.vy@seznam.cz](mailto:paprsek.vy@seznam.cz)
- Telefonicky: 515 531 354, 515 537 061, 739 598 764, 605 428 639, 724 993 367
- Zápisem do knihy přání a stížností, návrhů a připomínek
- Anonymně: do schránky ve vestibulu organizace

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, se můžete obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na:

- **Městský úřad ve Vyškově**, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Masarykovo nám. 1, 682 01 Vyškov, Ing. Jana Martínková, tel.: 517 301 570, e-mail [j.martinkova@meuvyskov.cz](mailto:j.martinkova@meuvyskov.cz)

- **registrující orgán Krajský úřad JMK**, odbor sociálních věcí, Žerotínovo nám. 3/5, 601 85 Brno, tel. 541 651 111, e-mail: [posta@kr-jihomoravsky.cz](mailto:posta@kr-jihomoravsky.cz),

- **Veřejného ochránce práv ČR**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888 e mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

### Kdo je pověřený přijímáním a vyřízením stížností:

- Stížnost lze podat u jakéhokoliv pracovníka, nebo je možné jít přímo za vedením

### Vyřizování stížností:

- Poskytovatel sociálních služeb je povinen se ke stížnosti vyjádřit do 28 dnů písemně, a to v případě, že bude na provozovně zanechán kontakt klienta.
- 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.
- Stížnosti vyřizuje statutární zástupce organizace Jaroslava Bednářová. Garant a supervizor služby Osobní asistence PAPERSEK (v případě, že uživatel nebude spokojen s rozhodnutím statutárního zástupce).
- Při řešení stížnosti uživatele, který má problémy s komunikací, nabídne poradenský pracovník odpovídající pomoc (např. zprostředkování služeb tlumočnicka znakového jazyka apod.

## 8. 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 podávat stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb Osobní asistence dle Pravidel pro podávání stížností.

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.

## 9. 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 směrnicemi.
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 (GDPR), o ochraně osobních údajů. Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatele.
5. Poskytovatel má povinnost řešit uživatelské stížnosti podle Pravidel pro podávání stížností.
6. **Sociální pracovník nebo Klíčový pracovník Poskytovatele konzultuje průběžně s Uživatelem jeho potřebu Osobní asistence a minimálně 1x ročně se s ním za účelem plánování služby setkává sociální pracovník .**

## 10. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

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 nepřije 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.

## 11. Pracovní tým

Poskytování osobní asistence zajišťuje vedoucí a koordinátor služby osobní asistence, sociální pracovník a osobní asistent.

### Osobní asistent:

- Je terénní pracovník, který pracuje dle potřeb a požadavků uživatelů převážně v jejich přirozeném prostředí nebo v místě, které si sám uživatel určí (škola, zaměstnání). Osobní asistent dopomáhá uživateli při osobní hygieně, při péči o vlastní osobu, doprovází ho do-zde školy, k lékaři, na úřady, společenské a sportovní akce...
- Osobní asistenti jsou v pravidelném intervalu 1x za dva roky proškolení a informování o všech skutečnostech, které souvisejí s jejich pracovními povinnostmi v oblasti BOZP a PO.
- Osobní asistenti splňují podmínky pro výkon pracovníka v sociálních službách a zúčastňují se dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách dle zákona 108/2006Sb. §116 odst. 9

## 12. Klíčový pracovník

Osobní asistent plní povinnosti klíčového pracovníka. Úzce spolupracuje se svým uživatelem při sestavování individuálního plánu, stanovení a plánování osobních cílů včetně jejich hodnocení.

## 13. 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.

#### **14. Závěrečná ustanovení**

Uživatel služeb je s těmito Pravidly pro poskytování osobní asistence seznámen před uzavřením Smlouvy o poskytování osobní asistence a dále průběžně informován v rámci poskytování sociální služby klíčovým pracovníkem. Uživatel se svým podpisem zavázal dodržovat tato pravidla a bere na vědomí, že porušování může být důvodem k vypovězení Smlouvy o poskytnutí osobní asistence.