



Vnitřní pravidla poskytování sociální služby

OSOBNÍ ASISTENCE



Platné od 1. 1. 2025

Obsah

1. Kontaktní pobočky a jejich provozní doba	3
2. Poslání	3
3. Cíle poskytovaných služeb	4
4. Cílová skupina	4
5. Principy služby	4
6. Působnost služby	4
7. Rozsah poskytovaných služeb	5
7.1 Základní služby	5
7.2 Fakultativní služba	6
8. Provozní doba služby	6
9. Pracovní tým	7
10. Podmínky poskytování služby	7
10.1 Podpis smlouvy	7
10.2 Individuální plán podpory	8
10.2. 1 Pověřená osoba	8
10.3 Prostředí a podmínky	8
10.4 Kamerové záznamy	8
11. Průběh služby	9
11.1 Jak nahlásit/zrušit službu	9
11.2 Zapůjčení klíčů od domu či bytu klienta	9
11.3 Zaučování nových pracovníků, návštěvy stážistů a praktikantů	10
11.4 Přestávky v průběhu služby	10
12. Dokumentace vedená o klientovi	10
12.1 Prohlášení klienta o informovanosti se zpracováním osobních údajů	10
12. 2 Záznam o průběhu provedené služby	11
13. Účtování poskytnutých služeb	11
14. Důvody odmítnutí služby	12
15. Ukončení smlouvy o poskytování služby	13
16. Rovnoprávný vztah mezi klientem a pracovníkem	13
17. Postup při podávání a vyřizování stížností	14

1. Kontaktní pobočky a jejich provozní doba

	Vedoucí střediska	Sociální pracovnice
Jméno	Mgr. Pavla Šišková	Mgr. Milada Vanková
E-mail	pavla.siskova@kromeriz.charita.cz	milada.vankova@kromeriz.charita.cz
	osobni.asistence@kromeriz.charita.cz	
Telefonní číslo	+420 733 755 841	+420 733 741 444
		

Úřední hodiny sociální pracovnice

	KROMĚŘÍŽ Ztracená 63 <i>Bezbariérový přístup</i>	ZDOUNKY Zákostelí 36 <i>Přístup není bezbariérový</i>	MORKOVICE Kolaříkova 879 <i>Přístup není bezbariérový</i>
Pondělí	9:00 – 15:00		
Úterý	9:00 – 15:00		15:00 – 17:00
Středa	9:00 – 15:00	13:00 – 15:00	
Čtvrtek	9:00 – 15:00		
Pátek	9:00 – 12:00		

Můžete si sjednat schůzku i v jiný čas na základě telefonické nebo e-mailové dohody.

2. Poslání

Posláním Osobní asistence je poskytnout podporu lidem, kteří v důsledku věku, zdravotního postižení nebo omezení potřebují pomoc při prožívání života podle svých potřeb, přání a možností. Osobní asistence je terénní službou poskytovanou v přirozeném prostředí osob, zejména v jejich domácnosti.

3. Cíle poskytovaných služeb

- a) podpora umožnit klientovi žít ve svém přirozeném prostředí,
- b) pomoci zvládat běžné každodenní činnosti,
- c) podpořit soběstačnost a samostatnost klienta.

4. Cílová skupina

Do cílové skupiny patří **osoby bez omezení věku a senioři**, kteří potřebují pomoc druhé osoby, a mají:

- a) mentální, tělesné či kombinované postižení,
- b) duševní onemocnění ve stabilizovaném stavu
- c) zdravotní znevýhodnění.

Do cílové skupiny nepatří osoby:

- jejichž zdravotní stav vyžaduje celodenní péči pod zdravotním dohledem,
- závislé na omamných látkách nebo alkoholu v akutní fázi.

5. Zásady služby

- a) **Individuální přístup** – pracovníci poskytují služby individuálně podle potřeb, požadavků a možností klienta
- b) **Respektující přístup** – klient má možnost vyjádřit vlastní potřeby a očekávání, pracovníci respektují vlastní volbu při rozhodování klienta
- c) **Zachování důstojnosti** – pracovníci s klientem jednájí vždy s úctou a zachovávají lidskou důstojnost ve všech oblastech jeho života

6. Působnost služby

Jedná se o terénní služby poskytované v přirozeném prostředí klienta, zejména v jeho domácnosti nebo na místě, které si sám určí. Služby jsou poskytovány v celém ORP Kroměříž, kam spadají *následující obce*: Bařice – Velké Těšany, Bezměrov, Bílany, Břest, Cetechovice, Dřínov, Honěnice, Hoštice, Hulín, Chropyně, Chvalnov - Lisky, Jarohněvice, Karolín, Koryčany, Kostelany, Kroměříž, Kunkovice, Kvasice, Kyselovice, Litenčice, Lubná, Lutopecny, Medlov, Morkovice – Slížany, Nítkovice, Nová Dědina, Pačlavice, Počenice-Tetěnice, Prasklice, Pravčice, Rataje, Roštín, Skaštice, Soběsuky, Střílky, Střížovice, Sulimov, Šelešovice, Těšňovice, Trávník, Troubky – Zdislavice, Uhřice, Újezdsko, Vážany, Věžky, Vrbka, Zářičí, Zástřízly, Záhlínice, Zborovice, Zdounky, Zlobice, Žalkovice.



7. Rozsah poskytovaných služeb

7.1 Základní služby

Služby Osobní asistence jsou poskytovány dle § 39 zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách a podle § 5 vyhlášky č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- pomoc a podpora při podání jídla,
- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

b) Pomoc při osobní hygieně

- pomoc při koupeli,
- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při použití WC.

c) Pomoc při zajištění stravy

- pomoc při přípravě jídla a pití.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
- nákupy a běžné pochůzky.

e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- pomoc a podpora rodině v péči o dítě,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou,
- pomoc při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob,
- pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických i sociálních schopností a dovedností.

f) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovázení do školy, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby včetně doprovodu zpět.

g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

h) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

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

V průběhu základní služby jsou za účelem zvýšení kvality služeb využívány koncepty smyslové aktivizace, reminiscence, validace, bazální stimulace, ergoterapie, kinestetická mobilizace, logopedická prevence, kognitivní aktivizace a Montessori pedagogika pro seniory.

V případě potřeby může být klientovi Osobní asistence zapůjčena kompenzační pomůcka, a to v průběhu služby nebo do domácnosti.

Ve středisku Osobní asistence v Kroměříži máme k zapůjčení tyto kompenzační pomůcky: sedátko na vanu, pláštěnka na vozík, deska na přesun, chodítko, klozetové křeslo, mechanický invalidní vozík, elektrický zvedák + závěs, dětská autosedačka, bazének na mytí hlavy pro imobilní klienty, zvedák do vany + posuvná otočná sedačka, mobilní rolovací rampa, sedačka do vany otočná.

Zapůjčení kompenzační pomůcky je **zdarma**. V případě poškození či ztráty zapůjčené kompenzační pomůcky je klient povinen uhradit způsobenou škodu, tu vyčíslí vedoucí služby. Maximální doba zapůjčení je 6 měsíců.

V rámci základního sociálního poradenství je **zdarma**:

- poskytována pomoc při vyřizování nepojistných sociálních dávek (příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu)
- poradenství v oblasti užití kompenzačních a inkontinenčních pomůcek
- praktické poradenství pečujícím osobám při manipulaci s osobou se zdravotním postižením či znevýhodněním

Pečující osoba, je:

- 1) osoba blízká uvedená v žádosti o příspěvek na péči poskytující pomoc osobě před přiznáním příspěvku na péči,
- 2) osoba blízká poskytující pomoc osobě, již byl přiznán příspěvek na péči,
- 3) osoba, které je vypláceno dlouhodobé ošetrovné z nemocenského pojištění z důvodu péče o osobu potřebující poskytování dlouhodobé péče v domácím prostředí,
- 4) osoba, již bylo vyplácení dlouhodobého ošetrovného ukončeno, ale nadále pečuje o osobu vyžadující péči v domácím prostředí,
- 5) osoba poskytující péči osobě, která spadá do cílové skupiny poskytované služby.

7.2 Fakultativní služba

Doprava automobilem

Klient může využít dopravu automobilem střediska Osobní asistence za účelem pochůzky, nákupu, návštěvy lékaře, apod. Cena za tuto fakultativní službu je uvedena v aktuálně platném ceníku. V případě, že při dopravě automobilem klient při zpáteční cestě není přítomen, účtujeme jen ujeté kilometry, nikoliv čas asistentky.

8. Provozní doba služby

Službu je možno využívat 24 hodin denně, včetně víkendů a svátků, na základě předem sjednaného harmonogramu a aktuálních kapacitních možností střediska.

V případě plné kapacity vyhodnotí vedoucí potřebnost využít osobní asistenci na základě nepříznivé sociální situace klienta.

K délce každé služby se připočítává **čas nezbytný k zajištění činnosti** v paušální výši 16 min. Skutečně spotřebovaný čas k zajištění činnosti v rámci jednoho setkání se skládá z času, který pracovník stráví poskytováním činností přímo u klienta a času nezbytného k zajištění činností (tento čas se počítá pouze jednou v rámci jednoho setkání).

9. Pracovní tým

Poskytování Osobní asistence zajišťuje vedoucí střediska, sociální pracovníce, 9 osobních asistentek a 3 asistentky na DPP. Z provozních důvodů se osobní asistentky u klientů střídají.

Maximální okamžitá kapacita je 9 klientů.

Okamžitá kapacita v nočních hodinách, o víkendech a svátcích je proměnlivá v závislosti na provozu, kapacitě služby, individuálních požadavcích a nepříznivé sociální situaci klienta.

10. Podmínky poskytování služby

10. 1 Podpis smlouvy

Sociální službu Osobní asistence je možné poskytovat pouze na základě předem uzavřené smlouvy se sociální pracovnící Osobní asistence. Smlouva může být uzavřena s klientem, zákonným zástupcem, soudně stanoveným opatrovníkem nebo veřejným opatrovníkem. Na přání klienta se sepsování smlouvy může účastnit některý z rodinných příslušníků či osoba blízká. Při podpisu smlouvy pracovník bude požadovat nahlédnutí do občanského průkazu k ověření totožnosti, případně jiného dokladu prokazující nárok na poskytovanou sociální službu. Smlouva bývá uzavírána na dobu určitou, a to na základě dohody mezi poskytovatelem a klientem. Dále smlouva stanovuje ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní důvody a lhůty. Osobní asistence zpracovává osobní údaje svých klientů v souladu se zákonem č. 110/ 2019 Sb. O ochraně osobních údajů.

Při podpisu smlouvy se sociální pracovník dotazuje na stupeň závislosti klienta. Tuto informaci zpracováváme na základě požadavků Zlínského kraje.

Smlouva, pravidla, ceník i další formuláře jsou v českém jazyce. V případě zájmu si klient na své náklady zajišťuje překlady zmíněných dokumentů. V případě potřeby lze vše odeslat na stanovený email. (např: v případě zrakového postižení)

Před samotným podepsáním smlouvy je provedeno **mapování nepříznivé sociální situace klienta v domácnosti**, což umožní zjistit, v jaké situaci se osoba vstupující do služby nachází, v jakém prostředí žije, kdo ji v péči o sebe a domácnost pomáhá. Z pravidla toto mapování potřeb zajišťuje sociální pracovník a asistentka Osobní asistence, která z praxe může doporučit postup průběhu služby, ale také doporučit vhodné kompenzační pomůcky apod.

Pokud je to z kapacitních důvodů možné, právě asistentka, která se seznámila s klientem i s prostředím ve kterém se nachází, vykonává první službu.

Po podpisu smlouvy asistentka sepisuje metodiku průběhu služeb, při které jsou za ústního souhlasu klienta pořízeny fotografie prostorové dispozice místa, ve kterém klient žije. Tyto materiály pak slouží pro ostatní pracovníce a jsou důležité pro zajištění aktuálních potřeb a individuálního průběhu služby.

O změnách týkajících se ceníku či pravidel poskytovatel informuje nejméně 15 dní před účinností těchto změn.

10. 2 Individuální plán podpory

Na základě mapování nepříznivé sociální situace klienta vyplyne, jaké jsou potřeby a přání klienta, které se zahrnou do **individuálního plánu podpory klienta**. Smyslem individuálního plánu je stanovit konkrétní cíle poskytované služby. V individuálním plánu je nastaven čas a místo poskytování sociální služby včetně kompenzačních pomůcek, které budou ve službě využívány.

První plán podpory sepisuje s klientem při podpisu smlouvy sociální pracovníce nebo klíčový pracovník, což je zpravidla asistentka přítomna podpisu smlouvy. Kdy se zhodnotí nepříznivá sociální situace klienta a dohodne se průběh služeb. Při podpisu smlouvy nastaví průběh služby, který se postupně upravuje dle aktuálních potřeb klienta. Po ustálení průběhu služeb je zpracován individuální plán klienta, který je obvykle přehodnocován po šesti měsících s klíčovým pracovníkem.

V průběhu individuálního plánování je možno sdělit Vaší klíčové pracovníci, jaká je Vaše ideální představa o tom, jak Vám můžeme být nápomocni. Společně pak budeme hledat způsoby a cesty, na kterých se shodneme a které Vám budou více vyhovovat. Tento plán bude pak průběžně přehodnocován dle Vašeho aktuálního zdravotního stavu a potřeb.

10. 2. 1 Pověřená osoba

Klient do svého individuálního plánu může uvést pověřenou osobu, která bude společně s klientem, případně za něj (pokud to klientovi neumožňuje jeho zdravotní stav) bude plánovat a sjednávat služby, podepisovat zápisy o provedené službě, hradit platby za služby a v případě ukončení smlouvy za něj vyřizovat převzetí klíčů. V tomto případě se do individuálního plánu uvede jméno pověřené osoby a rozsah činností, které pověřená osoba za klienta vykonává.

10. 3 Prostředí a podmínky

Osobní asistence, jako terénní sociální služba, je odkázána na prostředí a podmínky, které jsou zajištěny ze strany klienta. Toto prostředí musí splňovat základní hygienické podmínky a nesmí ohrožovat zdraví klienta ani zaměstnance. Pro práci s klientem jsou pracovníci seznámeni s prostředím, ve kterém budou službu vykonávat.

V případě, že pracovníce zjistí, že se zhoršily podmínky pro poskytování služby, ihned na tuto skutečnost upozorní klienta i vedoucí Osobní asistence. S klientem se dohodnou podmínky, za kterých může služba pokračovat. Pokud nebude možné zajistit podmínky pro poskytování vhodné služby, bude to bráno jako porušení pravidel a služba může být ukončena. To vyhodnotí sociální pracovníce a vedoucí služby na sociálním šetření.

Pokud bude zjištěno závažné pochybení osob pečujících, má sociální pracovník ohlašovací povinnost.

10.4 Kamerové záznamy

V případě, že je v domácnosti kamerové zařízení, je toto zařízení nutné nahlásit při sociálním šetření před podpisem smlouvy o poskytování služby sociální pracovníci. V tomto případě bude individuálně domluveno používání kamery v průběhu poskytování služby.

11. Průběh služby

V individuálním plánu je určen přibližný rozsah poskytované služby a předpokládaný předběžný časový harmonogram, z kterého pracovníce vychází při sestavování **časového harmonogramu služby**, který se stanovuje individuálně s každým klientem (pověřenou osobou) zpravidla měsíc dopředu. Požadavky na změny služeb přijímáme **nejméně týden dopředu**. Doprovody k lékařům je nutné objednat co nejdříve. Zpravidla je zapotřebí delší rozsah služby (zejména vyšetření v nemocnicích, u odborných lékařů je časově náročné). Službu není možné zajistit na zavolání.

Sjednání služby je vždy nastaveno individuálně dle potřeb a požadavků klienta a zároveň dle kapacitních možností střediska. Služby na **víkendy, svátky a noční směny** doporučujeme objednávat s předstihem - minimálně 30 dní předem. Kapacita v nočních hodinách, o víkendech a svátcích je proměnlivá v závislosti na provozu, aktuální kapacitě služby, individuálních požadavcích a nepříznivé sociální situaci klienta.

V průběhu započaté služby je tolerováno její **zkrácení** o 30 minut ze strany poskytovatele z důvodu kapacitních možností střediska. Prodloužení služby lze dle aktuálních potřeb klienta, v závislosti na kapacitních možnostech střediska. Tolerujte, prosím, krátká opoždění nebo dřívější příjezd osobních asistentek, obvykle ne delší jak ± 15 minut. Jednotlivé služby na sebe navazují a asistent se může zdržet u jiného klienta nebo při dopravě k Vám.

Vedoucí Osobní asistence může upravit dobu či délku služby v případě, kdy to vyžadují provozní možnosti jednotlivých na sebe navazujících asistencí. V době řádných dovolených nebo pracovní neschopnosti pracovníků vedoucí Osobní asistence zajišťuje, aby proběhly nezbytné nutné úkony (hygiena, zajištění stravy). O těchto skutečnostech je klient včas informován.

11.1 Jak nahlásit / zrušit službu

Pokud chce klient nebo jeho pověřená osoba nahlásit novou nebo změnit naplánovanou službu, tak kontaktuje vedoucí nebo sociální pracovníci Osobní asistence a to osobně na středisku, telefonicky nebo elektronicky (e-mailem).

Změnu služby je nutné oznámit minimálně 2 hodiny před výjezdem. Pokud služba začíná dříve než v 8 hod ráno, pak je možné službu změnit/zrušit pouze telefonicky.

V případě neodhlášené služby, kdy asistentka již ke klientovi vyjede, bude zaúčtován čas nezbytný k zajištění činnosti a skutečně strávený čas, který asistentka věnuje k řešení vzniklé situace. Pokud asistentka ještě ke klientovi v případě neodhlášené návštěvy nevyjede, je započítán skutečně spotřebovaný čas při řešení situace, bez času nezbytného k zajištění služby. Výjimku tvoří situace, které klient nemůže ovlivnit: jako je náhlá hospitalizace, havárie apod.

11.2 Zapůjčení klíčů od domu či bytu klienta

Po dohodě s pracovníci Osobní asistence a v případě, že to provozní důvody vyžadují, klient poskytne Osobní asistenci klíče od svého domu/bytu, ve kterém bude vykonávána služba. O tomto předání je pořízen písemný záznam **Souhlas klienta s používáním klíčů od domu/bytu.**

V případě, že klient klíče neposkytne, má klient povinnost zajistit osobu, která umožní vstup pracovníci Osobní asistence do domácnosti.

Z provozních důvodů může být klient požádán o poskytnutí klíčů ve více vyhotoveních, což se týká především služeb, které probíhají dvakrát či vícekrát denně.

V případě výměny zámků z důvodu pochybení pracovníce Osobní asistence (ztráta, odcizení, zalomení klíče v zámku) hradí výrobu všech klíčů včetně pořízení celého zámku středisko Osobní asistence, pokud nebude s klientem dohodnuto jinak.

Po ukončení každé služby jsou klíče uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři Osobní asistence v Kroměříži nebo v kanceláři ve Zdounkách či Morkovicích. Po ukončení smlouvy klíče budou vráceny klientovi, popř. pověřené osobě, o čemž bude proveden písemný záznam. V případě nevyzvednutí klíčů po ukončení smlouvy do 6 měsíců, budou tyto klíče zlikvidovány odbornou firmou.

11.3 Zaučování nových pracovníků, návštěvy stážistů a praktikantů

V rámci provozu služby Osobní asistence prosím umožněte zaučení nových osobních asistentů nebo sociálních pracovníků, případně návštěvy praktikantů či stážistů. O těchto návštěvách budete předem informováni a můžete je odmítnout.

11.4 Přestávky v průběhu služby

V případě služby delší než 4 hodiny má osobní asistentka právo na čas na hygienu a stravu (např. ohřátí vody, jídla). Umožněte prosím asistentovi užití toalety a umytí rukou. Děkujeme.

12. Dokumentace vedená o klientovi

Osobní asistence zpracovává o klientech jen ty informace, které považuje za nezbytné pro průběh služby, fungování a kvalitu poskytování osobní asistence. Veškeré dokumenty a informace, které klient sdělil pracovnícím Osobní asistence, jsou uloženy ve spisové dokumentaci klienta v uzamykatelné skříňce v některé z kanceláří Osobní asistence. Přístup do dokumentace mají jen úředně pověřené osoby se souhlasem vedoucí střediska. Každá z těchto osob je vázána mlčenlivostí dle § 100 zákona 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. Tato povinnost trvá i po případném ukončení pracovního vztahu.

12.1 Prohlášení klienta o informovanosti se zpracováním osobních údajů

Od 28. května 2018 se řídíme **nařízením Evropské unie GDPR**, které stanovuje pravidla týkající se ochrany fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a pravidla týkající se volného pohybu osobních údajů. Podpisem smlouvy rovněž souhlasíte se zpracováním osobních údajů

Kdy pracujeme s vašimi údaji?	Podpis smlouvy, Souhlasy, Dodatky, Individuální plánování, Denní záznamy, Vyúčtování
S kterými údaji pracujeme?	Identifikační údaje – jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu Kontakní údaje – adresa služby, kontaktní adresa, telefonické spojení, email apod. Údaje o místním prostředí, denním režimu uživatele Údaje o zdravotním stavu, které mají přímou souvislost s poskytováním služby Důležité kontakty na rodinu, osoby blízké, popř. ošetřujícího lékaře Údaje o soběstačnosti, sebeobsluze, komunikačních schopnostech uživatele Příspěvek a péči
Proč to děláme?	Nařizuje nám to zákon, Musíme vědět, s kým uzavíráme smlouvu Chceme vám poskytnout službu odpovídající co nejvíce vašim potřebám Na základě nařízení Zlínského kraje

S osobními údaji klientů nakládáme tak, aby nedošlo k neoprávněnému zacházení. Údaje máme zodpovědně a pečlivě zabezpečeny, čímž předcházíme konkrétním rizikům zneužití.

12. 2 Záznam o průběhu provedené služby

Průběh každé provedené asistence je zaznamenáván do **měsíčního výkazu**, ve kterém je uveden den a čas, kdy byla služba provedena a která pracovnice službu vykonala. Tento výkaz, je po provedení služby, předložen klientovi nebo jeho zástupci k podpisu, čímž klient stvrzuje, že zápis odpovídá skutečnosti. Klient nebo pověřená osoba svým podpisem rovněž stvrzuje, že služba proběhla dle plánu a během ní nevznikly žádné škody na straně klienta. Na pozdější reklamace tudíž nebude brán zřetel. Jednotlivé služby v měsíčním výkazu není nutno podepisovat v případě, kdy klient není schopen podpisu, a v době ukončení služby není možné získat podpis jiné pověřené osoby. Toto je možné dojednat předem v individuálním nastavení průběhu služeb. V tomto případě asistentka ukáže klientovi měsíční výkaz a sdělí uvedené časy (např. v případě zrakového postižení klienta), kde je poznačena doba, kterou asistentka u klienta strávila.

Dále je poskytnutí služby zaznamenáváno do průběžných záznamů, které jsou uchovávány ve složce klienta v kanceláři Osobní asistence. Klient může nahlédnout do záznamů, které se vztahují k jeho osobě, v pracovní dny na středisku v Kroměříži nebo může požádat sociálního pracovníka nebo vedoucí Osobní asistence, aby mu jeho dokumentaci přivezly k nahlédnutí do domácnosti. Minimální lhůta pro předložení dokumentů (kopie, výpis) jsou 3 pracovní dny po vznesení požadavku.

13. Účtování poskytnutých služeb

Vyúčtování za provedené služby vychází z měsíčního výkazu. Vyúčtování se řídí aktuálně platným ceníkem. Služby jsou fakturovány zpětně za uplynulý měsíc. Pracovnice Osobní asistence předá klientovi fakturu a kopii měsíčního výkazu do 15. dne následujícího měsíce.

Fakturu je možno hradit:

- hotově v domácnosti** – tento způsob je možný pouze do max. částky **10 000 Kč**. Pokud chce klient hradit fakturu hotově u sebe v domácnosti, tak musí pracovníci předat přesnou částku nebo dohodnout předem výši obnosu k vrácení.

- b) přes účet Charity Kroměříž, č.ú. **726 043 691/0100**, variabilní symbol **790**,
- c) v úřední hodiny osobně na středisku: Osobní asistence v Kroměříži, Ztracená 63, Kroměříž
- d) složenkou na poště, č. ú. 726 043 691/0100, variabilní symbol 790.

Postup při placení za poskytované služby

Klienti nebo jejich opatrovníci, popř. pověřené osoby jsou pracovníky Osobní asistence ústně, písemně, mailem nebo telefonicky informováni o výši úhrady. Způsob úhrady faktury je předem sjednán ve smlouvě.

Klient uhradí danou částku nejpozději poslední den v měsíci, ve kterém obdržel vyúčtování za poskytnuté služby.

14. Důvody odmítnutí služby

a) Zájemce o službu může být odmítnut z důvodu, že:

- nespadá do cílové skupiny (viz bod 4). V tomto případě jsou zájemci podány informace o jiných poskytovatelích.
- zařízení nemá dostatečnou kapacitu a zájemce je zařazen do evidence zájemců, pokud o to požádá.
- zájemci byla vypovězena smlouva o poskytování služeb Osobní asistence z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy v době kratší než 6 měsíců.
- žádá o anonymní službu, protože Osobní asistence má povinnost uzavřít smlouvu před začátkem poskytování služby. Je však možné si dojednat pseudomizaci osoby, což znamená, že skutečné jméno klienta bude znát pouze sociální pracovníce.

b) Klientovi může být odmítnuta služba z důvodu:

- pozdního objednání služby (viz bod 11),
- nedostatečné denní kapacity střediska,
- jestliže je klient nebo jiná osoba žijící ve společné domácnosti infikován infekční nemocí (např. žloutenka, svrab, střevní chřipka, mononukleosa, MRSA nebo onemocnění COVID-19) nebo se u něj nacházejí paraziti (např. vši, blechy, apod.). Tuto skutečnost je klient nebo pověřená osoba povinna nahlásit vedoucí služby. Ta vyhodnotí případná rizika poskytování služby u tohoto klienta. (a to vzhledem k tomu, že asistentky přejíždějí k dalším klientům a ti by mohli být ohroženi). Služba ve výjimečných situacích u tohoto klienta může probíhat i nadále, pokud tak vyhodnotí vedoucí pracovník, a to za zvýšených ochranných opatření (rukavice, respirátor, pravidelná dezinfekce) ze strany poskytovatele služby i klienta, popř. rodinných příslušníků. Pokud klient nebo rodinný příslušník, který je službě přítomen, odmítá i přes infekční

onemocnění ochranné pomůcky použít, může poskytovatel službu odmítnout poskytnout. Výjimku tvoří osoby s mentálním postižením dle mimořádných opatření vydaných vládou.

- v případě, že klient nemá uhrazenu péči za období 3 a více měsíců

15. Ukončení smlouvy o poskytování služby

a) Uplynutím doby

Pokud je smlouva o poskytnutí osobní asistence uzavřena na dobu určitou a není dodatkem prodloužena jinak, tak skončí datem stanoveným ve smlouvě. Před ukončením je klient včas upozorněn na blížící se termín ukončení smlouvy a je mu nabídnuta možnost prodloužení smlouvy.

b) Vypovězením ze strany klienta

Klient může ukončit Smlouvu o poskytování osobní asistence bez udání důvodu. Ukončení poskytování služeb musí oznámit klient nebo kontaktní osoba, která se stanoví při sociálním šetření. Toto ukončení se podává vedoucí služby písemnou formou. Výpovědní lhůta pro ukončení smlouvy je 5 dní. Klient podepíše **Dohodu o ukončení Smlouvy o poskytnutí osobní asistence**.

c) Vypovězení ze strany poskytovatele

Poskytovatel může smlouvu vypovědět, pokud klient porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy a pravidel poskytování sociální služby osobní asistence, a to 2x během 6-ti měsíců. Dále ji může vypovědět, pokud klient službu nevyužívá po dobu 6-ti měsíců nebo ji nezačne využívat po 3 měsících od podpisu smlouvy. Pokud klient službu nevyužívá, může poskytovatel vypovědět smlouvu bez nutnosti podpisu klienta. Výpovědní lhůta pro ukončení smlouvy ze strany poskytovatele je okamžitá.

d) V případě úmrtí klienta

V případě úmrtí klienta smlouva automaticky zaniká a veškeré pohledávky jsou řešeny buď prostřednictvím pověřené osoby, kterou si klient předem určil nebo prostřednictvím opatrovníka či prostřednictvím notáře, který je pověřen řízením o pozůstalosti.

e) Změna nepříznivé sociální situace – V případě, že se situace klienta změní natolik, že jeho aktuální potřeby neodpovídají charakteru služby Osobní asistence.

16. Rovnoprávný vztah mezi klientem a pracovníkem

Právo rozhodovat o vlastní osobě

Služby jsou poskytovány v čase a v rozsahu dle individuálních potřeb klienta tak, aby měl klient možnost rozhodovat o svém denním režimu. Klient může požadovat úpravu smlouvy o poskytování služby (např. změnu rozsahu služeb). Dále se klient může dohodnout s Osobní asistencí na úpravě měsíčního harmonogramu nebo na aktualizaci svého individuálního plánu podpory. Pro obě strany bude přínosem, když se klient aktivně zapojí do řízení poskytované služby, přičemž pracovníci budou respektovat tempo, možnosti, zvyklosti a přání klienta.

Právo na bezpečí

Služba je poskytována tak, aby se klient cítil bezpečně.

Svoboda víry, vyznání, názorů

Každý má právo na vlastní názor a každý se může jinak dívat na morální, náboženské, politické či ekonomické záležitosti. Kvalita poskytovaných služeb není Vašimi postoji ovlivněna.

Právo na soukromí

Plně respektujeme právo klienta na soukromí při vstupu do jeho domova, a proto při podpisu smlouvy nám klient řekne, ve kterých místnostech se můžeme pohybovat, či jakých věcí si nemáme všímat. Všichni pracovníci jsou ze zákona vázáni mlčenlivostí, a proto zachovávají striktní mlčenlivost o klientových osobních záležitostech, a to i po případném ukončení pracovního poměru. Pracovníci mají také právo na svůj soukromý život, a proto klienta nenavštěvují mimo pracovní dobu a je jen na jejich uvážení, jaké informace o sobě klientovi sdělí.

Právo na důstojnost

Pracovníci Osobní asistence jsou povinni se ke klientovi chovat ohleduplně a jednat s ním tak, aby se necítil ponížene či nedůstojně. Také klient je povinen se k pracovníkovi, který poskytuje službu, chovat jako k sobě rovnému přesto, že si službu částečně hradí.

Právo podávat stížnosti

V případě, že klient není s poskytovanou službou spokojen, vadí mu chování pracovníků a je-li porušováno některé z výše uvedených práv, tak má právo si podat stížnost (viz bod 17). Pokud se během služby vyskytne nějaký problém, pracovníci tuto skutečnost oznámí nadřízenému a provedou zápis do dokumentace klienta. Postřehy od klientů se pracovníci Osobní asistence vždy zabývají a slouží nám ke zkvalitnění naší služby.

17. Postup při podávání a vyřizování stížností

Každý klient služby Osobní asistence, jeho rodinný příslušník, kontaktní či pověřená osoba, má právo podat stížnost, je-li nespokojen s poskytovanou sociální službou či chováním pracovníků Osobní asistence. Stížnost je povinen převzít každý pracovník a neprodleně o jejím převzetí informuje vedoucího střediska.

Stížnost může být podána:

- a) ústní formou (osobně, telefonicky),
- b) písemnou formou (poštou, emailem).

Střediska, kde může být podána stížnost:

- Charita Kroměříž, ředitelství, Ztracená 63
- Osobní asistence Kroměříž, Ztracená 63
- Osobní asistence Zdounky, Zákostelí 36
- Osobní asistence Morkovice, Kolaříkova 879
- Arcidiecézní charita Olomouc
- u nezávislých institucí (např. Veřejný ochránce práv, Inspekce kvality, Bílý kruh bezpečí, Helsinský výbor).

Na středisku Osobní asistence v Kroměříži je k dispozici Kniha přání a stížností. Na chodbě a na venkovní stěně Charity Kroměříž jsou umístěny schránky na podněty a stížnosti, kde je možno je vhodit. Schránka na podněty a stížnosti ve středisku Osobní asistence ve Zdounkách a v Morkovicích je u vstupu do kanceláře.

Každá stížnost musí být vyřízena do 30 dnů a odpověď na ni je vždy písemná. Na chodbě ve středisku v Kroměříži je vyvěšena nástěnka, na které jsou vyvěšeny odpovědi na anonymní stížnosti po dobu 30 dní.

V případě stížnosti na konkrétního zaměstnance je záležitost řešena vždy s jeho nadřízeným.

Stížnost na konkrétního asistenta nebo sociální pracovníci	Mgr. Pavla Šišková, <i>vedoucí služby Osobní asistence</i> Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž pavla.siskova@kromeriz.charita.cz	733 755 841
Stížnost na vedoucí služby	Mgr. Jan Kapounek, <i>ředitel Charity Kroměříž</i> Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž reditel@kromeriz.charita.cz	731 148 615
Stížnost na ředitele Charity Kroměříž	<i>Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc</i> Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc reditel@acho.charita.cz	585 229 380
Podání stížnosti u Veřejného ochránce práv	Veřejný ochránce práv Údolní 39, 606 00 Brno podatelna@ochrance.cz	542 542 888

Výše uvedené informace se vztahují pouze ke službě Osobní asistence, kterou poskytuje Charita Kroměříž a ke klientům a pracovníkům této služby.

PLATNOST PRAVIDEL od 1. 1. 2025

Zpracovala: Mgr. Pavla Šišková
vedoucí střediska
Osobní asistence

Schválil: Mgr. Jan Kapounek
ředitel organizace
Charita Kroměříž