



## **Pravidla pro poskytování služby OSOBNÍ ASISTENCE**

### **1. Poslání**

Posláním OSOBNÍ ASISTENCE je poskytovat bez časového omezení přímo v domácnostech nebo ve vnějším prostředí osobní pomoc a doprovod lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a to tak, aby mohli co nejdéle zůstat v přirozeném domácím prostředí a mít možnost vykonávat běžné aktivity, které by dělali sami nebýt zdravotního handicapu nebo jiných znevýhodňujících okolností.

### **2. Cíle**

- co nejvíce vyrovnat handicap uživatele tak, aby mu bylo umožněno žít ve svém přirozeném prostředí domova po co nejdéle dobu, s ohleduplnou podporou samostatného a nezávislého způsobu života
- podpora uživatele v tom, aby mohl žít stejně jako jeho vrstevníci s možností vzájemného setkávání a možností organizovat si samostatně volný čas
- aktivizovat uživatele v dosahování svých osobních plánů a cílů
- podpora v udržení a zlepšení kvality života handicapovaného

### **3. Komu službu poskytujeme - cílová skupina**

Služby poskytujeme (**kritéria pro přijetí**):

- osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby
- výše zmíněným osobám s místem pobytu Karviné
- za předpokladu, že osoba souhlasí s nabídkou poskytovaných služeb a jejími pravidly

Naše služby neposkytujeme (**kritéria pro nepřijetí**):

- neposkytujeme osobní asistenci osobám, které nespádají do cílové skupiny
- při naplnění kapacity služby
- osobám, které žádají o poskytnutí osobní asistence, ale smlouva téže služby jim byla vypovězena v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
- osobám s projevy ohrožující bezpečnost pracovníků (možnost přenesení infekčního onemocnění, agrese, drogová závislost)

### **4. Zavedení služby**

Služba se zavádí na základě vyplněné **Žádosti o poskytování OSOBNÍ ASISTENCE**, která může být zaslána na adresu organizace (tuto žádost lze také získat na internetové adrese organizace) nebo o službu může zájemce (zákonný zástupce, příbuzný, jiná osoba blízká) požádat osobně vyplněním žádosti s příslušným zaměstnancem na adrese organizace v **úřední dny PO a ST od 6:00 do 16:00 hod.** (11:00 – 11:30 hod. přestávka) nebo v ostatní pracovní dny po předchozí telefonické domluvě, jinak není zaručena přítomnost zodpovědného zaměstnance z důvodu jednání se zájemcem v domácnostech nebo plnění jiných povinností mimo kancelář. Pokud situace zájemce nedovoluje osobní návštěvu, domluví si zájemce telefonicky návštěvu ve vlastní domácnosti.



Obsah a rozsah služeb, způsob úhrady a další podmínky poskytování služby se sjednávají ve **Smlouvě o poskytování OSOBNÍ ASISTENCE**, kterou podepíší obě strany. Ve smlouvě se dohodne rozsah a obsah OSOBNÍ ASISTENCE. Je-li uživatel omezen ve svéprávnosti, jedná spolu s ním nebo za něj jeho zákonný zástupce. Služby lze poskytovat až po podepsání smlouvy oběma stranami, pouze ve výjimečných případech, kdy neposkytnutí péče ohrožuje zdraví a život uživatele a není vyřešena otázka opatrovnictví, může být služba poskytována bez podepsání smlouvy a to nejvýše 5 pracovních dnů ode dne podání žádosti o zavedení služby, případně do lhůty určené soudem.

### **Přerušení služby**

Zde jsou uvedeny situace, ve kterých je poskytovatel služby oprávněn přerušit službu, a to až do doby odstranění vzniklých překážek na straně uživatele služby. O přerušení služby bude klient informován s uvedením důvodu přerušení služby a návrhem dalšího postupu.

#### **Přerušení služby je oprávněn poskytovatel provést v těchto případech:**

- neuhrazení platby za poskytovanou péči do konce její splatnosti
- nezajištění podmínek potřebných pro poskytování služby (nezajištění pomůcek, překážky v provedení úkonu, aj.)
- pokud je byt znečištěn zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem, štěnicemi a hlodavci nebo je jinak hygienicky závadný, je služba přerušena do doby odstranění uvedených překážek (např. prostřednictvím úklidové či deratizační služby). Poté již naše služba udržuje byt uklizený.
- výskyt infekčního onemocnění a parazitů, kde hrozí riziko přenosu na jiné klienty.
- pomine-li důvod pro poskytování služby či vybraných úkonů nebo dojde k naplnění stanoveného cíle služby (změna zdravotního stavu, vstup jiného poskytovatele služby, zajištění péče jinou osobou apod.)
- v případě agresivního chování či chování, které ohrožuje pracovníka na jeho důstojnosti, zdraví či životě je poskytovatel oprávněn okamžitě přerušit poskytování péče a opustit domácnost uživatele.
- opakované osobní nepřevzetí dováženého oběda
- opakované porušování uvedených pravidel poskytovatele

## **5. Kontakty**

### **Zavedení služby, žádosti, sjednávání smlouvy, stížnosti, informace, poradenství:**

Sociální pracovník - tel. 596 340 802, mobil 725 217 135  
tel. 596 340 802, mobil 725 217 148

### **Hlášení změn plánovaných služeb:**

Koordinátor plánování PS a OA – tel. 596 316 685, 776 301 278

Vedoucí střediska PS a AS – tel. 596 312 183, mobil 773 494 545

## **6. Obsah a sazby za službu**

OSOBNÍ ASISTENCE je poskytována v obsahu a rozsahu podle § 39 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (základní činnosti jsou uvedeny na zadní straně sazebníku) a v sazbách dle **aktuálního Sazebníku úhrad**, který tvoří přílohu Smlouvy o poskytování OSOBNÍ ASISTENCE. **Ceny se stanoví dle skutečného času stráveného výkonem služby asistentkou s tím, že nejkratší doba služby je 1 hodina a poté se započítává každá následující minuta.**

V případě, že uživatel nevyužil OSOBNÍ ASISTENCI ve smluvně dohodnutém rozsahu a neuvědomil poskytovatele o odhlášení služby, přičemž pracovník navštívil domácnost za účelem poskytnutí OSOBNÍ ASISTENCE, bude uživateli účtována částka za tzv. neodhlášený úkon dle aktuálních ceníků poskytovatele.

## 7. Úhrady

1. Výše úhrad je dána „Sazebníkem úkonů a činností OSOBNÍ ASISTENCE, který tvoří Přílohu č. 1 této smlouvy. Sazebník obsahuje přehled a cenu základních a fakultativních úkonů a činností OSOBNÍ ASISTENCE. Ceny úkonů jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.
2. Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu za poskytované služby, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do posledního kalendářního dne následujícího měsíce na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem.
3. Platbu je možno uhradit osobně v pokladně na středisku PS a AS v Karviné nebo bezhotovostně – převodem na účet organizace, případně osobní asistentkou.

## Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem

1. Uživatel se zavazuje, že bude dohodnutou službu přijímat a hradit v uvedeném rozsahu, místě a čase řádně tak, jak je uvedeno ve smlouvě.
2. Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s Pravidly pro poskytování OSOBNÍ ASISTENCE a respektuje je.
3. Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s Pravidly pro podávání námětů a stížností.
4. Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s právem nahlížet do své osobní dokumentace vedené poskytovatelem.
5. Uživatel dává podpisem smlouvy svůj souhlas se zpracováním nezbytných osobních a citlivých údajů v rozsahu sepsané žádosti o poskytování služby, individuálního plánu uživatele a této smlouvy případně jejich dodatků.
6. Uživatel je povinen oznamovat změnu osobních, kontaktních a dalších údajů poskytnutých při sjednávání služby.

Při platbě za služby **OSOBNÍ ASISTENCE** na účet organizace proveďte platbu na účet č. **288 907 102/0300**, konstantní symbol **0308**, variabilní symbol bude uveden na první stvrzence za úhradu služeb, do zprávy pro příjemce uveďte období, za které je služba hrazena, jméno, příjmení a adresu uživatele, pokud je platba provedena z účtu znějícího na jiné jméno. Platba je vždy zpětně za předchozí měsíc na základě výkazu úkonů.

## 8. Zaměstnanci

Zaměstnanci střediska Pečovatelské a Asistenční služby zabezpečují péči, podporu a pomoc o individuální potřeby uživatelů v souladu s nejnovějšími zásadami a odbornými poznatky, získávají uživatele a členy jejich rodin ke spolupráci při péči, aktivně vyhledávají a pozitivně ovlivňují potřebu



poskytovaných služeb u uživatele a to tak, aby docházelo k jejich posunu z role pasivních příjemců pomoci do pozic aktivních účastníků.

Zaměstnanci Sociálních služeb Karviná plní odbornou způsobilost ve smyslu plnění podmínek zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., musí dokladovat svou bezúhonnost (výpis z rejstříku trestů), dokladovat musí i svou zdravotní způsobilost (povinná prohlídka u praktického lékaře). Asistentky jsou pravidelně proškoleny o dodržování BOZP i v domácnosti, požární ochraně a o zásadách poskytování první pomoci.

Asistentky vykonávají službu svědomitě, řádně podle svých sil, znalostí a schopností, řídí se morálními principy organizace (viz Etický kodex zaměstnanců).

Asistentky nenesou hmotnou zodpovědnost za majetek uživatele služby (např. ztracené věci) a tyto věci nepoužívají pro svou potřebu. Řádně hospodaří, střeží a ochraňují majetek před poškozením, ztrátou, zničením a zneužitím na základě pověření uživatele.

**Každý zaměstnanec střediska Pečovatelské a Asistenční služby vlastní průkaz, z něhož je patrné, že je zaměstnanec Sociálních služeb Karviná.** Touto legitimací je povinen se prokázat při příchodu do domácnosti uživatele.

## 9. Podmínky poskytování služby

### a) Pravidelné asistence:

**Služba OSOBNÍ ASISTENCE je poskytována v době a délce, která se dohodne při sjednávání Smlouvy o poskytování OSOBNÍ ASISTENCE.** Rozsah služeb může být měněn a to buď na základě náhle vzniklé potřeby nebo dle individuálního osobního rozvoje na základě nových skutečností dlouhodobého charakteru vzniklých změnou zdravotního stavu nebo sociální situace uživatele.

**Pokud uživatel požaduje službu mimořádně (není sjednána ve smlouvě) nebo potřebuje prodloužit mimořádně délku poskytování služby, je potřeba tento termín dohodnout telefonicky nebo osobně s poskytovatelem, který v případě naplněné kapacity a obsazenosti termínu nemusí požadavku vyhovět. O mimořádnou službu je potřeba požádat co nejdříve (nejpozději 1 den předem) tak, aby mohla být včas zajištěna služba personálně vzhledem k dalším asistencím a provozu střediska.**

**V případě, že pro některý den uživatel poskytnutí služby nepožaduje a tento den je přímo sjednán ve smlouvě či si ho již dohodl telefonicky nebo chce zkrátit délku dohodnuté služby, je povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli nejpozději 1 den před tímto dnem telefonicky, osobně asistentce nebo kontaktní osobě na adrese organizace.**

Pokud jde o změnu rozsahu služby dlouhodobého charakteru, je tento rozsah změněn písemně zaznamenaným požadavkem uživatele na změnu rozsahu poskytované péče (formulář).

**V případě požadavku uživatele na přerušování pravidelných služeb (např. delší pobyt mimo domov, lázně, hospitalizace, rekreace, pobyt u příbuzných apod.) je uživatel povinen oznámit začátek a konec přerušování služeb.** Pokud uživatel neoznámí termín opětovného zahájení služeb nebo celková doba přerušování služby je delší než 3 měsíce, může být jeho původní termín obsazen jiným uživatelem. V tomto případě jsou uživateli nabídnuty jiné volné termíny.

### b) Nepravidelné asistence (dle potřeby):

Doba a délka služby není přímo dohodnuta ve Smlouvě o poskytování OSOBNÍ ASISTENCE. **Dobu a čas služby si dohodne uživatel dle vzniklé potřeby telefonicky nebo osobně s poskytovatelem, který v případě naplněné kapacity a obsazenosti termínu nemusí požadavku vyhovět. Termín si uživatel domlouvá co nejdříve (nejpozději 1 den předem) tak, aby mohla být včas zajištěna služba personálně vzhledem k dalším asistencím a provozu střediska.**



**V případě, že pro některý den uživatel poskytnutí služby nepožaduje a tento den si již dohodl nebo chce zkrátit délku dohodnuté služby, je povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli nejpozději 1 den před tímto dnem telefonicky, osobně asistentce nebo kontaktní osobě na adrese organizace.**

Pokud jde o změnu rozsahu služby dlouhodobého charakteru, je tento rozsah změněn písemně zaznamenaným požadavkem uživatele na změnu rozsahu poskytované péče (formulář).

**c) Uživateli, který neodhlásí plánovanou službu (s výjimkou nezaviněných okolností např. náhlá hospitalizace, apod.) a asistentka přijde do domácnosti uživatele či na jiné dohodnuté místo zbytečně, je účtována neodhlášená návštěva dle aktuálního sazebníku úhrad.**

**d) Individuální cíle a potřeby uživatele jsou zachyceny a sledovány v individuálním plánu uživatele.**

## **10. Zajištění pomůcek a prostředků**

Pro výkon některých úkonů asistenční služby nejsou pomůcky a prostředky potřebné k jejich výkonu součástí poskytované služby a uživatel je poskytuje z vlastních zdrojů. **Jedná se o:**

- **pomůcky potřebné při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně**, např. lavor, žínky, tekuté mýdlo, toaletní papír, vlhčené ubrousky, krémy na tělo a obličej, protiskluzová podložka, sedátko do vany, ručník, igelitové sáčky na znečištěné pleny, bažant, mísa aj. **Při zajištění péče o osoby na lůžku je potřeba, aby domácnost byla vybavena polohovacím lůžkem.**
- **pomůcky potřebné při zajištění chodu domácnosti**, např. nákupní taška, peněženka na finanční hotovost, igelitové sáčky na znečištěné i čisté prádlo, kbelík, smeták, mop včetně příslušenství k němu, prachovka, mycí prostředky, vysavač,... Pomůcky a prostředky uživatel obnovuje a udržuje v čistotě nebo zajistí jejich obnovu a čistotu. Neprovádíme úklid velmi zanedbaného bytu, bytu po malování a rekonstrukcích. Úklid bytu je zajišťován pouze v nezbytném životním prostoru uživatele a netýká se místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti.
- **uživatel si je vědom, že pomůcky potřebné při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a domácnosti podléhají opotřebení. Pracovníci neodpovídají za případné poškození.**
- **využívány jsou elektrické spotřebiče na žádost a se souhlasem uživatele, přičemž za stav a provozuschopnost těchto spotřebičů zodpovídá uživatel.** Domácí spotřebiče, které jeví známky poškození, příp. již neplní svou funkci (zastaralý domácí spotřebič), nesmí pracovníci používat s ohledem na bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Pečovatelská služba je oprávněna přerušit službu u uživatele do doby, než uživatel zajistí opravu domácího spotřebiče, případně zakoupí nový.

**Pokud je součástí služby doprovod uživatele na různá místa ve městě nebo mimo město, je uživatel povinen uhradit náklady na dopravu asistenta.**

**Osobní asistent nesmí řídit automobil a jiná motorová vozidla ani doprovázet uživatele jako řidiče automobilu či jiného motorového vozidla.**

**Pokud uživatel požádá asistentku o službu, která vyžaduje předání jakékoliv finanční hotovosti či cennosti, je v jeho vlastním zájmu, aby byla finanční hotovost předána s písemným potvrzením o výši předané částky, datem a podpisem přebírající asistentky. Doklad je ponechán uživateli. Asistentka přijme příslušnou částku a provede potřebné úhrady či nákupy pro uživatele, pro veškeré**





platby si nechá vystavit doklad. Tento doklad se zbytkem finanční hotovosti vrátí uživateli. Ten po ověření správnosti vyúčtování doklad o převzetí finanční hotovosti vrátí asistentce. Stejná pravidla platí i pro užívání bankovních karet uživatelů, záznam o převzetí a vrácení karty je nutno opatřit i přesným časovým údajem.

### **11. Přístup do bytu - klíče**

V případě, že je uživatel imobilní nebo má jiné potíže s hybností, lze s jeho souhlasem předat poskytovateli klíče od bytu a vchodu, a to na základě **Protokolu o předání klíčů**. V případě ukončení smlouvy, jsou klíče vráceny (proti podpisu) na témže formuláři.

Osobní asistence zodpovídá za bezpečné uložení klíčů a má zpracován postup pro zacházení s těmito klíči závazný pro všechny pracovníky.

Klíče se vrací uživatelům (případně rodinným příslušníkům) na jejich vyžádání nebo při ukončení Smlouvy oproti podpisu na předepsaném formuláři. V případě, že nebudou vyzvednuty ve lhůtě tří kalendářních měsíců od ukončení Smlouvy, je poskytovatel oprávněn klíče zlikvidovat.

### **12. Ochrana zaměstnanců**

V případě problematického chování uživatele, které vede ke snížení důstojnosti asistentky nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí může asistentka dle uvážení situace a po nahlášení svému nadřízenému opustit domácnost uživatele. Dále je situace šetřena nadřízeným asistentky, o mimořádné situaci je proveden zápis do spisu uživatele a opakované nevhodné chování může vést k vypovězení smlouvy.

Uživatel se zavazuje, že bude zadávat osobnímu asistentovi jen takové požadavky, které nejsou v rozporu s platnými zákony ČR a s obecně přijatými pravidly slušnosti.

### **Používání kamer v bytě klienta**

V případě, kdy uživatel používá kamerový systém (používá a uchovává z něj záznam) ve svém bytě/domě při poskytování asistence, je povinen neprodleně upozornit poskytovatele (jinak se situace považuje za porušení zákona o ochraně osobních údajů).

### **13. Souhlas**

Uživatel služby dává souhlas se zpracováním osobních údajů, které jsou nezbytné pro poskytování odborné a kvalitní sociální služby, včetně kontaktu na osobu blízkou, z důvodu oprávněného zájmu. Již při vyplnění žádosti a jejím podpisem uživatel vzal na vědomí, že Sociální služby Karviná, příspěvková organizace, Sokolovská 1761/36, 735 06 Karviná-Nové Město, IČO: 70997136, coby správce osobních údajů, zpracovává uvedené osobní údaje, a to za účelem a po dobu zpracování nezbytném pro splnění smlouvy dle čl. 6 odst.1 písm. b) Obecného nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

### **14. Dokumentace**

Poskytovatel vede dokumentaci o příslušných procesech týkajících se služby, která je v tištěné a elektronické podobě, výhradně pro účely organizace. Jedná se o vyúčtování poskytovaných služeb – vyčíslené úhrady uživatele, potvrzení o převzetí finanční hotovosti za úkony apod.

Dále se vede osobní složka uživatele, která obsahuje jeho Žádost o poskytování OSOBNÍ ASISTENCE s popisem zdravotní a sociální situace, Smlouvu o poskytování OSOBNÍ ASISTENCE, ve které je domluven rozsah poskytovaných služeb, způsob úhrady a další podmínky smlouvy, dodatky ke smlouvě, záznam z jednání o změně rozsahu a obsahu úkonů OA, individuální plán uživatele, ve kterém se stanoví

individuální plány a cíle uživatele, záznamy o jeho vývoji, záznamy konzultací s rodinnými příslušníky, další poznámky a pravidelné vyhodnocení, zápisy o mimořádných událostech.

### **15. Náměty a stížnosti**

Asistentky a ostatní zaměstnanci jsou povinni reagovat na náměty a stížnosti ze strany uživatele. Středisko má zpracován dokument Pravidla pro podávání námětů a stížností a tento dokument je přílohou Smlouvy o poskytování OSOBNÍ ASISTENCE.

Aktualizováno dne 01.04.2022