Vnitřní pravidla pro poskytování služby Osobní asistence

Základní pravidla

1. Osobní asistence (OA) může být poskytována až 24hodin denně během celého roku od pondělí do neděle včetně svátků.
2. **Provozní doba pro kontaktování** vedoucí OA je v pracovní dny od 8:00 do 14:00 (odhlášení asistence, nahlášení změn, apod.), vždy na telefonním čísle **776 243 674.**
3. O průběhu služby a o jednání s rodinnými příslušníky je **vedena dokumentace,** která slouží např. jako podklad pro vyúčtování nebo vyjednávání podmínek poskytování služby. Klient (opatrovník, zákonný zástupce) má právo nahlédnout do dokumentace za přítomnosti sociálního pracovníka po předchozí domluvě. Rodinný příslušník klienta nebo jiná osoba má právo nahlédnout do jeho dokumentace pouze se souhlasem klienta.
   Do dokumentace mají přístup orgány veřejné kontroly. V ojedinělých případech může do dokumentace nahlížet ředitel organizace, jeho zástupce a koordinátor sociálních pracovníků.
4. Ve výjimečných **nouzových situacích** může vedoucí změnit čas a délku asistence u klienta, případně ji zrušit. Výjimečnými nouzovými situacemi se rozumí např. náhlé onemocnění více pracovníků. Vedoucí OA klientovi oznámí zrušení asistence bez zbytečného odkladu.
5. Pracovník se může **na cestě ke klientovi zpozdit** (do 15 minut) např. z důvodu dopravní situace. V případě většího zpoždění vedoucí informuje klienta.
6. Služba poskytuje pouze činnosti uvedené ve smlouvě. **Služba neposkytuje činnosti,** které je klient schopen si zajistit vlastními silami, blízkými osobami nebo komerční službou. Např.:
   - Neposkytujeme odborné zdravotnické služby (injekce, převazy, chystání a podávání léků apod.), rehabilitační péči nebo kadeřnické a jiné odborné služby.
   - Nepřebíráme poštovní zásilky (např. důchody,…) za klienta nebo jeho rodinného příslušníka.
   - Neprovádíme velký sezónní úklid jako např. mytí oken, věšení záclon.
7. Mezi klientem a OA vzniká smluvní vztah. Proto pracovníci OA **nepřijímají** od klientů ani jejich rodinných příslušníků žádné hmotné ani finanční **dary.** Pokud má klient nebo rodinný příslušník zájem darovat Charitě Valašské Meziříčí dar

(hmotný nebo finanční), vedoucí OA předá kontakt na pracovnici fundraisingu, která vše s dárcem zařídí.

8. Pracovníci OA mohou **fotografovat** klienta pouze na základě jeho písemného souhlasu s fotografováním, zpracováním a případným publikováním fotografie. V případě, že má klient opatrovníka, dává souhlas s fotografováním opatrovník.

Práva a povinnosti klienta

1. Klient má právo požadovat kvalitní službu. Klient má právo na vlastní sebeurčení životního stylu, vyjádření svých názorů a potřeb souvisejících s poskytováním služby. Klient se podílí na plánování, průběhu služby a řešení své nepříznivé sociální situace.
2. Klient má právo na důstojné zacházení, individuální přístup a svobodnou volbu. Má právo využít čas asistence dle svých potřeb a schopností.
3. Klient má povinnost oznámit bez prodlení **výskyt akutního infekčního onemocnění** ve své domácnosti vedoucí OA z důvodu zajištění bezpečného provozu služby směrem k pracovníkům a ostatním klientům služby.
4. Klient má povinnost udávat všechny změny týkající se osobních a citlivých údajů, které jsou nezbytné pro poskytování služby (např. změnu bydliště, vyřízení opatrovnictví, změna osoby opatrovníka aj.).
5. Klient má povinnost včas informovat vedoucí OA o **odhlášení asistence,** alespoň den předem do 14:00 hod.
6. Klient nebo jeho rodinný příslušník má povinnost připravit **podmínky pro asistenci.** To znamená, že zajistí potřebné pomůcky, které jsou nezbytné pro průběh asistence (např. dostatek hygienických pomůcek a prostředků, prostory přizpůsobené aktivitám, zvedák, polohovací postel, zajištění přístupu k lůžku ze tří stran, apod.).
7. Klient má právo požadovat osobní asistenci i mimo jiné dny a hodiny, než jsou uvedeny v Individuálním plánu. Svůj požadavek oznámí vedoucí s předstihem alespoň 1 týdne. Vedoucí služby zhodnotí požadavek a podle kapacitních možností umožní klientovi **mimořádnou asistenci**. Klient je srozuměn s tím, že mimořádná asistence není náročová, vedoucí klientovi nemusí vyhovět.
8. Klient, kontaktní osoba nebo blízká osoba klienta je povinna zajistit druhou osobu pro zajištění přesunu nespolupracujícího klienta, jehož váha překračuje 25 kg, z lůžka na vozík nebo WC židli. Pokud není v možnostech klienta tuto osobu zajistit, vedoucí OA může zajistit přítomnost 2 asistentů (dle možnosti a kapacity služby). Hodinová cena asistence v případě přítomnosti 2 asistentů zůstává stejná.
9. V případě asistence překračující 6 hodin je klient povinen poskytnout asistentovi čas na občerstvení. Přitom nedochází k přerušení asistence.
10. **Domácí zvířata** je nutné zajistit takovým způsobem, aby neohrožovala ani neomezovala pracovníky při poskytování péče.
11. Klient nevytváří nepřátelské ani ponižující prostředí pro pracovníky, nesnižuje jejich důstojnost a nechová se hrubě ani příliš důvěrně.

Charita Valašské Meziříčí
Osobní asistence
Kpt. Zavadila 1345
757 01 Valašské Meziříčí
č. ú.: 1766921369/0800
+420 776 243 674
www.valmez.charita.cz
ivana.holubova@valmez.charita.cz

12. Pokud je v domácnosti uživatele nainstalována **kamera** či jiné sledovací zařízení, je nutné o této skutečnosti službu informovat a dohodnout si podmínky, za jakých se bude kamerový systém používat. V případě provozování skrytých kamer bez souhlasu snímaných pracovníků se situace považuje za porušení Zákona o ochraně osobních údajů a je důvodem k ukončení Smlouvy ze strany poskytovatele se zkrácenou výpovědní lhůtou až na jeden pracovní den.
13. Pokud bude klient opakovaně porušovat výše uvedené povinnosti, může mu OA vypovědět smlouvu. Toto ustanovení je ve Smlouvě o poskytování služby Osobní asistence uvedeno v bodě VI. Čís. 2, písm. a).

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel má povinnost zajistit kvalitní a bezpečné poskytování služby v souladu s platnými právními normami a standardy kvality sociálních služeb.
2. Pracovníci jsou vázáni **mlčenlivostí** o všech skutečnostech a informacích získaných v souvislosti s výkonem práce, a to i po rozvázání pracovního poměru.
3. Pracovník má právo okamžitě ukončit asistenci z důvodu agresivního, hrubého chování nebo sexuálního obtěžování. Pokud se takové jednání opakuje, může dojít k ukončení smlouvy.
4. Má právo ukončit nebo pozastavit poskytování služby v případě, že klient nebo jeho rodina s poskytovatelem nespolupracují na zajištění podmínek pro bezpečné poskytování služby.
5. Pracovníci mají právo využít v případě potřeby klientovu toaletu.
6. Pracovníci mají ohlašovací povinnost (např. podezření na týrání svěřené osoby).

Charita Valašské Meziříčí
Osobní asistence
Kpt. Zavadila 1345
757 01 Valašské Meziříčí
č. ú.: 1766921369/0800
+420 776 243 674
www.valmez.charita.cz
ivana.holubova@valmez.charita.cz

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Kdo může podat stížnost na poskytování Osobní asistence:

Ve lhůtě nejpozději jednoho roku ode dne, kdy došlo ke skutečnosti, která je předmětem stížnosti si může stěžovat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- 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, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“)

Komu můžete stížnost sdělit:

- pracovnici, která u Vás vykonává službu
- vedoucí Osobní asistence
- kterémukoliv zaměstnanci Charity

Jakým způsobem můžete stížnost sdělit:

- ústně: kterékoli pracovnici Osobní asistence
- písemně na adresu: **Charita Valašské Meziříčí**
  Kpt. Zavadila 1345
  75701 Valašské Meziříčí

- telefonicky: vedoucí Osobní asistence – 776 243 674
- odesláním na e-mailovou adresu: info@valmez.charita.cz
- stěžovat si můžete i anonymně

Za jak dlouho bude Vaše stížnost vyřešena:

Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení. V odůvodněných případech může poskytovatel služby lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů, o tomto je povinen Vás informovat.

Charita Valašské Meziříčí
Osobní asistence
Kpt. Zavadila 1345
757 01 Valašské Meziříčí
č. ú.: 1766921369/0800
+420 776 243 674
www.valmez.charita.cz
ivana.holubova@valmez.charita.cz

Jak se dozvíte o výsledku řešení Vaší stížnosti:

O výsledku řešení stížnosti budete informováni písemně. Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí pracovník Osobní asistence. V případě, že stížnost směřuje na vedoucí, vyřizuje stížnost ředitel organizace.

U anonymní stížnosti bude výsledek řešení stížnosti vyvěšen na nástěnce ve vstupu ředitelství Charity po dobu jednoho měsíce.

Můžete nahlížet do dokumentace týkající se stížnosti

Vedoucí je povinen umožnit Vám přístup k dokumentaci týkající se řešení stížnosti a pořídit její kopii nebo výpis z ní.

Co můžete udělat v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti nebo s nedodržením lhůty pro její vyřízení

Pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty, požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti (v žádosti je potřeba uvést důvod, proč žádáte o prověření stížnosti).

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
Tel.: 950 191 111
e-mail: posta@mpsv.cz

Další instituce kam můžete stížnost podat

Arcidiecézní charita Olomouc
Křížkovského 6
779 00 Olomouc
Tel: 585 229 380
E-mail: info@acho.charita.cz

Krajský úřad ve Zlíně
Odbor sociálních věcí
Třída Tomáše Bati 21
761 90 Zlín
Tel: 577 043 111
Email: podatelna@zlinskykraj.cz

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
Tel: 542 542 888
Email: podatelna@ochrance.cz

Účinnost od 1. 5. 2025

Charita Valašské Meziříčí
Osobní asistence
Kpt. Zavadila 1345
757 01 Valašské Meziříčí
č. ú.: 1766921369/0800
+420 776 243 674
www.valmez.charita.cz
ivana.holubova@valmez.charita.cz