



## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PRŮBĚH OSOBNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY**

Pravidla jsou určena zájemcům, žadatelům a klientům osobní asistenční služby, kterým pomáhají při orientaci ve službě. Pro klienty jsou závazná.

### **Komu a za jakých podmínek je služba poskytována:**

Seniorům a osobám se zrakovým nebo tělesným postižením trvale či přechodně žijícím na území ORP Bystřice pod Hostýnem a vybraným obcím ORP Holešov (Holešov, Jankovice, Prusinovice, Třebětice, Přílepy, Martinice).

Poskytujeme pravidelnou i nepravidelnou, dlouhodobou i krátkodobou, popř. jednorázovou asistenci a to na základě uzavření smlouvy o poskytování služby.

### **Kdy mi může být služba poskytována:**

V pracovní dny i o víkendech a státních svátcích ve sjednaném čase. Na rozsahu poskytované služby (dny, hodiny a poskytované činnosti) se klient dohodne s poskytovatelem při sepisování smlouvy, rozsah je možné měnit dle potřeb klienta a provozních možností služby.

### **Na koho se můžu obracet se záležitostmi týkajícími se služby:**

**Irena Svachinová – vedoucí služby**



tel.: 573 378 296  
775 635 018



email: irena.svacinova@bystriceph.charita.cz

### **Co služba nabízí:**

Osobní asistenční služba je terénní službou Charity Bystřice pod Hostýnem. Jejím posláním je poskytovat seniorům a dospělým lidem s tělesným nebo zrakovým postižením takovou míru individuální podpory, která jim v rámci jejich možností a schopností umožní setrvat ve svém přirozeném prostředí a žít podle svých potřeb a zvyklostí.

Přirozeným prostředím se rozumí místo, ve kterém člověk žije, ve kterém je zvyklý se pohybovat (úřady, lékaři, nákupy, veřejná místa...). Zahrnuje i pobytová sociální a zdravotnická zařízení v místě působnosti služby. Podstatou osobní asistence je skutečnost, že v nasmlouvaném čase si klient určuje konkrétní činnosti, které sám nezvládá, a se kterými mu asistentka pomáhá.

### **S čím mi služba může pomoci:**

**Podle § 39 zákona o soc. službách se zajišťují základní činnosti v rozsahu těchto úkonů:**

#### **1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

##### **- pomoc a podpora při podání jídla a pití**

(úkon zahrnuje krmení klienta, podání pití brčkem nebo po lžičkách, přidržení lžice, hrnečku či sklenice, apod. Zahrnuje také připomenutí užití léků)

##### **- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

(úkon zahrnuje pomoc při výběru oblečení, pomoc při oblékání a vysvlékání

- přidržení oděvu, zapínání či rozepínání knoflíků, zipů a háčků, navléknutí ponožek či punčoch, pomoc při obouvání a vyzouvání obuvi, pomoc při nasazování korzetu, upínání protéz, ortéz, apod.)

##### **- pomoc při prostorové orientaci**

(úkon zahrnuje doprovod klienta po bytě, domě nebo v neznámém prostoru přímou formou – klient se asistenta drží, nebo nepřímou formou, kdy asistent klient navádí pokyny, upozorňuje na možné překážky, otevírá a zavírá dveře a podobně.

U osob se zhoršenou pamětí /Alzheimerova choroba, demence a podobně/ úkon zahrnuje pomoc při orientaci v čase, v místě, v obvyklém prostředí a situacích.)

##### **- Pomoc při přesunu na vozík nebo lůžko**

###### **a) u částečně imobilního klienta**

(úkon zahrnuje poskytnutí opory při vstávání, pomoc při přistavení vozíku, přidržení vozíku při přesedání)

###### **b) u zcela imobilního klienta**

(tento úkon je poskytován pouze v případě, kdy má klient domácnost vybavenou zvedacím zařízením, popř. poskytne-li asistentovi pomoc při přesunu klienta další osoba, kterou si klient sám zajistí. Lůžko klienta musí být dostatečně vysoké nebo polohovací, vybavené hrazdou a přístupné ze tří stran)

## **2. Pomoc při osobní hygieně**

- pomoc při úkonech osobní hygieny – Sprchování/koupelel

### **a) u částečně imobilního klienta**

(tento úkon se poskytuje v případě, kdy je uživatel za pomoci asistenta, popř. další osoby, kterou si klient sám zajistí, schopen se přemístit do koupelny. Je nutné, aby byla koupelna vybavena potřebnými pomůckami – madla, protiskluzová podložka, sedátko do vany, apod., pro zajištění bezpečnosti klienta)

### **b) u zcela imobilního klienta**

(tento úkon se poskytuje jen v případě, kdy je koupelna vybavena zvedacím zařízením)

Pokud klient nebude mít v koupelně zajištěné potřebné pomůcky k provedení úkonu, hygiena bude provedena pouze na lůžku.

- **Pomoc při použití WC**

(úkon zahrnuje pomoc při stažení kalhot a spodního prádla, odstranění inkontinenční pomůcky – vložky, pleny, pomoc při usazení na WC nebo WC židli, utření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, nasazení inkontinenční pomůcky, oblečení spodního prádla a kalhot)

### **a) u částečně imobilního klienta**

(tento úkon se poskytuje v případě, kdy je klienta schopen za pomoci asistenta, popř. další osoby, kterou si klient sám zajistí, se přesunout na WC či WC židli)

### **b) u zcela imobilního klienta**

(tento úkon se poskytuje pouze v případě, kdy je WC vybaveno zvedákem. Pokud tomu tak není, použije se podložní mísa nebo močová láhev)

Při použití WC židle, podložní mísy či močové láhve; úkon zahrnuje také vynesení (vylití), umytí a desinfekci nádoby.

## **3. Pomoc při zajištění stravy**

- pomoc při přípravě jídla a pití

(úkon zahrnuje přípravu snídaně, svačiny, večeře, vaření jednoduchých jídel, ohřívání, krájení, mletí servírování jídla na talíř, vaření kávy, čaje, příprava nápojů, apod.)

#### **4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

- Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí

Úklid po výměně oken, velké sezónní úklidy po malování.

Údržba domácnosti a osobních věcí – např. pomoc při praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele, drobné opravy prádla – přišití knoflíku nebo háčku, apod.

- Zajištění nákupu a běžné pochůzky

(provádíme společně s klientem; v případě, že asistent nakupuje sám, zajišťuje jen běžný nákup do váhy cca 5 kg)

#### **5. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

- Pomoc a podpora v rodině v péči o dítě

(tato pomoc je poskytována klientovi se zdravotním postižením, který se stará o dítě)

- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (úkon zahrnuje asistenci při návštěvě rodiny nebo přátel, pomoc při telefonování, pomoc při psaní dopisů, ..)

- Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

(úkon zahrnuje nácvik chůze, nácvik jemné motoriky, luštění křížovek, procvičování paměti, předcítání, jednoduché cviky, společné rozhovory, nácvik ovládnutí mobilního telefonu, apod.)

#### **6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- Doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

(asistent doprovází klienta tam, kde by mu to samotnému činilo potíže nebo by to nebylo vůbec možné)

## **7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů  
(úkon zahrnuje pomoc při sepisování žádosti, podnětů, odvolání, jednání na úřadech, u lékaře, apod.)
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí  
(úkon zahrnuje pomoc při objednání nebo vyzvednutí receptu či poukazu na zdravotní pomůcky u lékaře, při vyzvednutí léků v lékárně, zaplacení inkasa, složenek na poště, ...)

## **8. Poskytnutí základního sociálního poradenství**

(poskytnutí potřebných informací přispívající k řešení nepříznivé situace – tato služba je poskytována zdarma)

Pracovník osobní asistence pomáhá vykonávat jen ty činnosti, které klient sám nezvládne, podporuje jeho samostatnost a aktivitu.

### **Jak se pracovník dostane do bytu:**

1. Klient nebo jeho rodina zajistí vstup (otevře pracovníkům služby dveře)



nebo

2. Klient předá klíče od bytu na základě záznamu o převzetí klíčů.



- Klíče jsou označeny kódem a uloženy v uzamykatelné skříni

- Pracovník se nesmí sám pohybovat v bytě v čase nepřítomnosti klienta a bez písemného svolení klienta nesmí vytvářet kopie klíčů.

Pokud klient neotevře dveře ve smluveném čase, snažíme se klienta, popřípadě jeho rodinné příslušníky, kontaktovat telefonicky. Pokud se kontakt nezdaří, z obavy o ohrožení života klienta, voláme integrovaný záchranný systém 112. Pokud takto vzniknou finanční náklady (např. po vyražení dveře, po zbytečném výjezdu záchranného systému apod.), **hradí je vždy klient.**

## **Co mám dělat, když potřebuji změnit čas či den služby**

Změnu je nutné dohodnout vždy do středy předcházející týdnu, v němž má být služba poskytnuta a to s vedoucí OAS nebo nahlásit osobní asistentce. Pokud bude požadavek na službu nahlášen později, nemusí být požadavku z provozních důvodů vyhověno.

## **Kolik a kdy za službu zaplatím**

### **Platba za službu:**

Výše úhrady za hodinu služby je stanovena ve Smlouvě. Částka se poměrně krátí s ohledem na odebraný čas služby. Do hodinové sazby za využití služby se započítává čas strávený s klientem i čas, který asistentka stráví na cestě k němu a zpět, přípravou na službu, zápisem do dokumentace, příp. vyzvednutím klíčů. Tento čas označujeme jako čas nezbytný k zajištění činnosti (čnzč) a je stanoven paušálně. Rozdělujeme 3 paušální časová pásma:

1. Pásmo 10 minut = 20 Kč/1 setkání pro obce Bílavsko, Bystřice pod Hostýnem, Hlinsko pod Hostýnem, Chvalčov, Mrlínek, Slavkov pod Hostýnem, Sovadína, Rusava
2. Pásmo 20 minut = 40 Kč/1 setkání pro obce Blazice, Brusné, Chomýž, Komárno, Libosváry, Loukov, Osíčko, Podhradní Lhota, Rajnochovice, Vítonice
3. Pásmo 45 minut = 90 Kč/1 setkání pro ostatní obce v části ORP Holešov

80% z času nezbytného k zajištění činnosti tvoří čas, který asistentka stráví na cestě ke klientovi a zpět.

### **Způsob vyúčtování:**

Klient má možnost mít u sebe denní záznam, do kterého asistentky zapisují čas, náplň služby u klienta a čas nezbytný k zajištění činnosti. Druhý, totožný záznam je uložen v kanceláři osobní asistenční služby. Podepsáním záznamu na konci měsíce klient souhlasí s jeho obsahem. Cena za službu je vyúčtována na konci měsíce, a předložena klientovi do 10. dne následujícího měsíce. Na úhradu služby ponecháváme klientovi 20 kalendářních dnů ode dne převzetí vyúčtování.

## **Jaká práva a povinnosti vyplývají ze smlouvy:**

### **Práva klienta**

- Právo na soukromí, vlastní názor, náboženské vyznání
- Právo podílet se na průběhu služby
- Právo nahlížet do své dokumentace
- Právo vyjadřovat svá přání a připomínky, podávat stížnost na poskytování služby
- Právo žádat změnu rozsahu služeb
- Právo žádat o změnu pracovníka – změna mu bude umožněna po vzájemné dohodě s poskytovatele a s ohledem na provozní možnosti služby
- Právo na důstojné zacházení, individuální přístup
- Právo na přiměřené riziko (související např. se životním stylem klienta – nedodržování dietních zásad)
- Právo na bezplatné základní poradenství

### **Povinnosti klienta**

- Uhradit odebrané služby.\*
- Nahlásit pracovníkům případnou přenosnou infekční nemoc\*
- Zabezpečit domácí zvířata, která by mohla ohrozit průběh služby\*
- Neohrožovat zdraví pracovníka (např. výskyt blech, vši v domácnosti), nekouřit v přítomnosti pracovníka\*
- Zajistit pomůcky k výkonu služby, a to včetně kompenzačních pomůcek\*
- Informovat o rizikových a specifických situacích, které se u něho vyskytují (např. epileptické záchvaty, diabetes, alergie, apod.), a seznámit pracovníka s postupem při poskytování pomoci v těchto situacích
- Zajistit hygienicky přijatelné pracovní prostředí (umožnit asistentce vstup do koupelny, použití WC)
- Nahlásit v čas změny související s výkonem služby

- OAS má právo přerušit výkon služby po dobu nezbytně nutnou (klient bude o přerušení služby informován písemně ze strany vedoucí OAS). Po nápravě bude služba znovu obnovena.

## **Práva poskytovatele**

- Ukončit smlouvu pro neplnění povinností klienta
- Změnit čas popřípadě den poskytování služby z provozních nebo kalamitních důvodů po dohodě s klientem.
- Z provozních důvodů může poskytovatel provést záměnu osobní asistentky u klienta, v nezbytně nutném čase může dojít ke zvýšenému střídání asistentek.
- Pracovník může okamžitě přerušit výkon služby z důvodu ohrožující jeho zdraví nebo život.
- V případě nepravidelné asistence poskytnout službu v závislosti na provozních možnostech.

## **Povinnosti poskytovatele**

- upozornit na rizika spojená s výkonem služby
- poskytovat službu s platnými právními předpisy
- vyřizovat stížnosti a připomínky
- informovat klienta o všech změnách při poskytování služby, dodržovat termíny stanovené v dokumentaci služby
- bez souhlasu klienta neposkytovat údaje třetím osobám
- se zapůjčenými klíči klienta zacházet tak, aby nedošlo k jejich zneužití

## **Doplňující pravidla**

- asistentka smí používat elektrické spotřebiče v domácnosti klienta pouze na jeho žádost nebo s jeho souhlasem, za stav a provozu schopnost zodpovídá klient. V případě, že je spotřebič ve špatném technickém stavu, může asistentka jeho obsluhu odmítnout.
- při doprovodu klienta do kina, na výstavu, do krytého bazénu apod. hradí klient náklady spojené s touto aktivitou včetně jízdného i za osobního asistenta
- v případě že klient necítí dobře a požádá o vyřízení osobních záležitostí nebo o nákup, čas osobní asistence se začíná započítávat okamžikem odchodu asistentky se sídla služby, popř. bydliště klienta (např. na úřad, k lékaři, do obchodu...), čas osobní asistence končí návratem asistentky zpět do sídla služby.



## **Jak může být smlouva o poskytování služby ukončena**

### **Ze strany klienta:**

- Klient může ukončit písemně smlouvu kdykoliv bez udání důvodu

### **Poskytovatel může ukončit smlouvu:**

- pokud Klient nevyužívá službu po dobu 3 měsíců a nepodal vysvětlení, nereaguje na výzvy ze strany služby;
- jestliže Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby a prodlení delší než 30 dní;
- pokud Klient opakovaně porušuje povinnosti stanovené ve Vnitřních pravidlech pro průběh osobní asistenční služby;
- jestliže se Klient chová k pracovníkovi způsobem, který snižuje důstojnost jeho osoby (urážky, ponižování, zesměšňování), je agresivní;
- jestliže Klient nezajistí podmínky pro nerušený výkon osobní asistence;
- pokud Klient neakceptuje změny ve výši úhrady, personálním zajištění;
- pokud dojde k ukončení poskytování osobní asistence Poskytovatelem služeb nebo Poskytovatel služeb zanikne;
- pokud služba není schopna naplnit cíl Klienta, tzn. klient již potřebuje jinou sociální službu

**Při porušení smluvních podmínek, Vnitřních pravidel ze strany klienta je klient 2x písemně upozorněn, pokud nenastane změna je poskytovatel oprávněn ukončit službu.**

**Klient může požádat o uzavření nové Smlouvy po 3 měsících od ukončení ze strany Poskytovatele.**

**Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 10 dní a počíná běžet 1. dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď doručena.**

## **Jak a komu si můžu na poskytování služby stěžovat**

**Pokud nejste spokojeni s našimi službami, můžete podat stížnost či připomínku.**

Každý klient osobní asistenční služby má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby.

### **Ústní stížnost**

- přímo vedoucí osobní asistenční služby
- kterémukoliv zaměstnanci
- telefonem

### **Písemná stížnost**

- dopisem (s uvedením adresy odesílatele)
- prostřednictvím formuláře, který je ke stažení na webových stránkách organizace
- e-mailem ([info@bystriceph.charita.cz](mailto:info@bystriceph.charita.cz))

### **Anonymní stížnost**

- vložením do schránky důvěry u sídla Osobní asistenční služby (schránka důvěry je kontrolována 1x týdně v pátek)

**Osoba, která stížnost podala a zanechala kontaktní údaje, je o způsobu vyřízení stížnosti vždy písemně informována do 30 dnů od podání stížnosti.**

**V případě anonymní stížnosti je způsob řešení zveřejněn po dobu 30 dnů na webových stránkách organizace.**

**Připomínky** jsou zapisovány do Knihy připomínek a slouží jako podnět pro případné zlepšení práce, jsou řešeny na společných poradách.

### **Kontakty pro podání stížností:**

OAS – osobní asistenční služba

Irena Svačinová

6. května 1071

768 61 Bystřice pod Hostýnem

tel. 573 378 296

775 635 018

Ing. Pavel Pilmajer  
ředitel Charity Bystřice pod Hostýnem  
6.května 1612  
768 61 Bystřice pod Hostýnem  
Tel.: 573 381 437

**Pokud nejste spokojeni s vyřízením své stížnosti, můžete se obrátit na:**

Sociální Odbor MěÚ Bystřice pod Hostýnem  
Mgr. Marcela Vegrichová  
6.května 1071, 768 61 BpH  
Tel.: 573 501 980

Krajský úřad Zlín  
Třída Tomáše Bati 21  
761 90 Zlín  
Tel.: Podatelna 577 043 111

Veřejná ochránkyně práv  
Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Tel.: 542 542 777

Charita  
Česká republika  
Účinnost od 10.2.2020

