

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PRŮBĚH OSOBNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY

Aktualizace od 1. 10. 2021

Důležitá telefonní čísla:

| | |
|---|----------------------------|
| Kancelář | 573 378 296 |
| Vedoucí osobní asistenční služby | 775 635 018 |
| Sociální pracovník | 734 435 020 777 763 775 |

Úřední hodiny:

Pondělí: 8:00 – 13:00 hod.

Čtvrtek: 13:00-15.30 hod

Telefonický kontakt

Pracovní dny 7:30 -15:00

e-mail: info@bystriceph.charita.cz

www.bystriceph.charita.cz

***Kontakt mimo úřední hodiny
(jen pro akutní případy)***

Tel: 775 635 018, 777 763 775

Obsah vnitřních pravidel

| | |
|---|-----------|
| Informace o službě..... | 3 |
| <i>Cílová skupina a působnost služby.....</i> | <i>3</i> |
| <i>Provozní doba služby.....</i> | <i>3</i> |
| <i>Plánování služby.....</i> | <i>4</i> |
| <i>Změna času asistence, odhlášení služby.....</i> | <i>4</i> |
| <i>Navýšení služby/asistence.....</i> | <i>5</i> |
| <i>Účtování a placení služby.....</i> | <i>5</i> |
| <i>Přerušování služby.....</i> | <i>6</i> |
| <i>Ukončení služby.....</i> | <i>6</i> |
| Nabídka činností služby..... | 7 |
| Práva a povinnosti obou stran..... | 12 |
| Ochrana osobních údajů, uložení dokumentace a klíčů..... | 15 |
| Podání stížnosti a připomínek..... | 16 |
| Nouzové a havarijní situace..... | 18 |

Vážený pane/paní, držíte v rukou Vnitřní pravidla pro průběh osobní asistenční služby (dále jen vnitřní pravidla), které Vám pomohou v základní orientaci ve službě.

Tato pravidla podrobněji popisují vzájemné vztahy mezi klientem a pracovníky osobní asistenční služby (dále jen osobní asistence), definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby. Vnitřní pravidla jsou závazná jak pro klienty, resp. zákonné zástupce klientů tak pro poskytovatele služby.

Informace o službě

Služba se poskytuje na základě uzavření písemné Smlouvy dle zákonných podmínek

Osobní asistence je služba poskytovaná v přirozeném prostředí klienta. 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.

Cílová skupina a působnost služby

Cílovou skupinou jsou osoby se sníženou soběstačností:

- senioři;
- dospělí lidé se zrakovým postižením;
- dospělí lidé s tělesným postižením.

Trvale či přechodně žijícím na území ORP Bystřice pod Hostýnem a vybraným obcím ORP Holešov (Holešov, Jankovice, Prusinovice, Třebětice, Přílepy, Martinice).

Provozní doba služby

Služba může být 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 se sociálním pracovníkem při sjednávání smlouvy, rozsah je možné měnit dle potřeb klienta a provozních možnostech služby.

Plánování služby

Při zahájení služby sociální pracovník s klientem stanoví cíl spolupráce a sestaví **Individuální plán (IP)** poskytování služby, který mají obě strany v písemné podobě. Klientovi je přidělen klíčový pracovník z řad asistentek, který je prostředníkem mezi službou a klientem, dbá na zaznamenání případných změn v průběhu poskytování služby a naplňování IP. Jednou za půl roku, provádí klíčový pracovník s klientem, hodnocení stanoveného **Individuálního plánu** a nastaví se další, tak aby bylo vždy poskytování služby v souladu s aktuálními potřebami klienta.

Individuální plán obsahuje:

- základní informace potřebné k poskytování služby, potřeby klienta;
- co klient od služby očekává;
- důležité poznámky;
- rozsah, frekvence poskytování služby;
- dojednaný cíl spolupráce, osobní cíle – postupy jejich naplňování;
- zdroje pomoci klienta.

Změna času asistence, odhlášení služby

Změnu je nutné dohodnout co nejdříve, nejpozději týden dopředu, v němž má být služba poskytnuta a to telefonicky s vedoucí osobní asistence nebo osobně nahlásit pracovníci. Na základě provozních možností služby se poskytovatel snaží vyhovět.

Odhlášení služby je nutné **den předem**.

Pokud návštěvu klient zruší na místě po příjezdu pracovníka, bude mu náúčtován čas nezbytný k zajištění činnosti.

V případě náhlé hospitalizace je nutné volat co nejdříve a službu zrušit (**i mimo úřední hodiny**). V tomto případě se nevyužitá služba neúčtuje.

Navýšení služby

Služba může být navýšena kontaktováním **sociálního pracovníka** nebo sdělením požadavku klíčovému pracovníkovi či jiné asistentce.

Klienta bude kontaktovat sociální pracovník a domluví další postup. V případě, že nebude možné žádosti vyhovět z kapacitních důvodů, bude klient evidován v pořadníku žadatelů a kontaktován po uvolnění kapacity.

Účtování a placení služby

Platba a vyúčtování:

Výše úhrady **za hodinu služby** je uvedena **v ceníku**, který klient dostane nejpozději při podpisu smlouvy. **Výše úhrady za každé setkání** se skládá ze dvou položek:

- **skutečný čas**, který pracovnice stráví u klienta poskytováním úkonů asistenční služby;
- **čas nezbytný k zajištění činnosti** – paušální čas, stejný pro všechny klienty – je u každé návštěvy stejný.

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.

Podpisem 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. Úhrada služby probíhá do 20. dne následujícího měsíce od odebrání služby a způsob úhrady je sjednán ve smlouvě.

Klient nehradí

- čas strávený s pracovníkem při individuálním plánování.

Přerušeni služby

Klient i poskytovatel mohou přerušit službu v odůvodněných případech, maximálně však na dobu 3 měsíců. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit službu v případě ohrožujících podmínek u klienta až do jejich odstranění.

Ukončení služby

1. **Uplynutí sjednané doby** – služba skončí ke dni uvedenému ve smlouvě a klient si nepřeje její prodloužení.
2. **Rozhodnutí klienta ukončit službu bez udání důvodu.**
3. **Hrubé porušení Vnitřních pravidel či Smlouvy ze strany klienta:**
 - a) klient nezaplatil úhradu za poskytnuté služby déle než 2 měsíce;
 - b) klient se chová k pracovníkům služby způsobem, který odporuje lidské důstojnosti a dobrým mravům;
 - c) klient nezajistil bezpečné zpřístupnění domácnosti a ohrožuje tak život a zdraví osobních asistentů.
4. **Ze strany poskytovatele:**
 - a) pokud klient nevyužívá službu po dobu 3 měsíců a nepodal vysvětlení, nereaguje na výzvy ze strany služby;
 - b) pokud klient neakceptuje změny ve výši úhrady, personálním zajištění;
 - c) pokud dojde k ukončení poskytování osobní asistence Poskytovatelem služeb nebo Poskytovatel služeb zanikne;
 - d) pokud klient již nespadá do cílové skupiny;
 - e) pokud klient potřebuje jinou sociální službu.

Při porušení smluvních podmínek, Vnitřních pravidel ze strany klienta je klient 2x písemně upozorněn. Pokud nedojde k nápravě je poskytovatel oprávněn ukončit poskytování služby.

Ukončení smluvního vztahu je řešeno písemnou formou a úmrtím klienta smlouva zaniká.

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

Při výpovědi ze strany poskytovatele budou klientovi v případě jeho zájmu poskytnuty informace o alternativních sociálních službách.

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

Nabídka činností služby

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

1. Poskytnutí základního sociálního poradenství

Úkon zahrnuje poskytnutí potřebných informací klientovi přispívající k řešení jeho nepříznivé situací a je poskytován zdarma.

2. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

a) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Asistence při krájení stravy na sousta, mletí stravy, ohřátí stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, otevření jídlonosiče, přendání jídla z jídlonosiče na talíř, nalití nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přehřátí na sporáku nebo mikrovlnné troubě, dochucení podle přání klienta.

b) *Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek*

Asistence u oblékání/svlékání, obouvání, používání ortéz, korzetu a elastických punčoch.

c) *Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru*

Je určena zejména pro klienty, u kterých hrozí nebezpečí pádu, a sami nemůžou chodit volně po svém bytě i mimo byt, pomoc s nácvičkou pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

d) *Pomoc při přesunu na vozík nebo lůžko*

I. u částečně imobilního klienta

Asistence při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík či lůžko.

II. u zcela imobilního klienta

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.**

3. Pomoc při osobní hygieně

a) *Pomoc při úkonech osobní hygieny*

I. u částečně imobilního klienta

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

II. u zcela imobilního klienta

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.

b) *Pomoc při použití WC*

Úkon zahrnuje asistenci při svlečení 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.

I. u částečně imobilního klienta

Úkon se poskytuje v případě, kdy je klient schopen si přejít na WC za pomoci asistenta, popř. další osoby, kterou si klient sám zajistí. Zahrnuje přesunutí klienta na WC či WC židli a zpět.

II. u zcela imobilního klienta

Úkon se poskytuje pouze v případě, kdy je WC vybaveno **zvedacím zařízením**. Pokud tomu tak není, použije se podložní mísa nebo močová láhev. Při použití WC židle, podložní mísy či močové láhve, úkon zahrnuje vynesení (vylití), umytí a desinfekci nádob.

4. Pomoc při zajištění stravy

Pomoc při přípravě jídla a pití

Klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin. Pracovnice asistuje a vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.

5. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

a) *Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí*

Úkon se vztahuje pouze na prostory, které klient obývá. Služba zahrnuje tyto dílčí úkony: asistence u vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, praní, žehlení osobního prádla a jeho úklid do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, péče o lůžko, úklid lednice či mrazáku, třídění a odnos odpadu. Služba nabízí základní péči o běžná domácí zvířata, podání potravy a úklid, **venčení zvířete v doprovodu klienta.**

b) *Nákupy a běžné pochůzky*

Nákupy a pochůzky provádíme společně s klientem.

Pochůzky zahrnují asistenci klientovi, při vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně, platby na poště a v bankách, vyřizování osobních záležitostí na úřadech

Za určitých předpokladů je možné zajištění samostatných nákupů a pochůzek asistentkou.

Určitým předpokladem například je, že se klient necítí dobře a požádá o zajištění nákupu nebo pochůzek. Čas osobní asistence se začíná započítávat okamžikem odchodu asistentky ze sídla služby, popř. bydliště klienta (např. na úřad, k lékaři, do obchodu...), čas osobní asistence končí návratem asistentky zpět do sídla služby nebo odchodem od klienta. Za běžný nákup, je považován nákup základních potravin v jednom, maximálně dvou obchodech. Množství odpovídá jedné nákupní tašce.

6. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

a) Pomoc a podpora rodině v péči o dítě

Asistence je poskytována klientovi s tělesným postižením, který pečuje o dítě.

b) Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

Úkon zahrnuje asistenci při kontaktech a návštěvě rodiny nebo přátel a známých.

c) Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Úkon zahrnuje nácvik chůze, nácvik jemné motoriky, luštění křížovek, procvičování paměti, předčítání, jednoduché cviky, společné rozhovory, apod.

7. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

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

Úkon zahrnuje doprovod klienta zejména tam, kde by mu to samotnému činilo potíže nebo by to nebylo vůbec možné např. kina, divadla, kulturních akce, zájmových klubů aj.

8. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

a) Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Úkon zahrnuje asistenci při sepisování žádosti, dopisů, podnětů, odvolání a jednání s úřady, lékaři apod.

b) Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Úkon zahrnuje asistenci při objednání nebo vyzvednutí receptu či poukazu na zdravotní pomůcky u lékaře, při vyzvednutí léků v lékárně, zaplacení inkasa, složenek na poště apod.

Vykonáváme připomenutí samostatného užití léků klientem.
Neprovádíme zdravotnické úkony např. aplikace inzulínu, převazy, rehabilitace, polohování, podání a chystání léků a léčebných mastí, výměnu cévek a sond.

| |
|---------------------------------------|
| Práva a povinnosti obou stran: |
|---------------------------------------|

Práva klienta

- Právo na soukromí, vlastní názor, respektování vůle a náboženské vyznání.
- Právo nahlížet do své dokumentace.
- Právo vyjadřovat svá přání, připomínky a podněty, podávat stížnost na poskytování služby.
- Právo žádat změnu rozsahu služby s ohledem na provozní možnosti služby.
- Právo žádat o změnu osobní asistentky či klíčového pracovníka – změna bude umožněna po vzájemné dohodě s vedoucím služby a s ohledem na provozní možnosti služby.
- Právo na důstojné zacházení a přístup odpovídající jeho individuálním potřebám.
- Právo na přiměřené riziko související např. se životním stylem klienta (nedodržování dietních zásad apod.).

Práva poskytovatele

- Ukončit smlouvu ze zákonných důvodů.
- V případě nepravidelné asistence poskytnout službu v závislosti na provozních možnostech služby.
- Změnit z provozních důvodů osobní asistentku u klienta a v nezbytně nutném čase zvýšit střídání asistentek.
- Změnit, přerušit nebo ukončit výkon služby z důvodů:
 - **provozních** (kalamita, nedostatek pracovníků při epidemiích,...),
 - **ohrožujících zdraví nebo život pracovníka**, do doby jejich odstranění (přítomnost parazitů, hmyzu, hlodavců nebo plísně, přístup do bytu, hygienicky nepřijatelné prostředí, statika domu apod.),
 - **zneklidňujícího prostředí** (nevhodné chování klienta a členů domácnosti, různé formy obtěžování pracovníka).

Pracovníci provádí úkony jen dohodnutým způsobem a mají právo odmítnout vykonat úkon, který není dohodnutý a který není aktuálně schopný provést.

Povinnosti klienta

- Spolupracovat se službou na řešení své nepříznivé situace.
- Podílet se na nastavení průběhu služby.
- Uhradit poskytnuté služby.

- Hradit náklady spokojené s asistencí při zvolených aktivitách, např. jízdného i za osobního asistenta (při doprovodu do kina, na výstavu, do krytého bazénu apod.).
- Informovat pracovníky o všech aktuálních okolnostech pro poskytování služby, např. o změnách svého zdravotního stavu (epileptické záchvaty, diabetes, alergie, apod.), bezpečnostních rizicích, přestěhování, hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost apod.
- Ohlásit pracovníkům infekční onemocnění.
- Nahlásit v čas změny související s výkonem služby, skutečnosti související se změnami osobních údajů.
- S pracovníky osobní asistence jednat v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti.
- Zajistit pomůcky k výkonu služby, a to včetně kompenzačních pomůcek.
- Zajistit vhodné a důstojné podmínky pro poskytování služby v domácnosti.

Mezi tyto podmínky patří např.:

- zajistit a umožnit asistentovi využít vybavení domácnosti nutné k zajištění asistence pro pomoc, kterou si žádáte (potřeby pro hygienu, potřeby a prostředky pro úklid, nádobí, spotřebiče);
- zajistit hygienicky přijatelné pracovní prostředí (umožnit asistentce vstup do koupelny, použít WC);
- zajistit domácí zvířata, aby neohrožovala asistenta při jeho práci.

Povinnosti poskytovatele

- Poskytovat službu v souladu s platnými právními předpisy.

- Plánovat s klientem průběh poskytované služby dle jeho individuálních potřeb a přání v souladu s možnostmi služby a dle toho postupovat.
- Informovat klienta o možnosti podání stížnosti, jejího přijetí a vyřízení.
- Informovat klienta včas o případných změnách týkajících se služby a jejího poskytování.
- Zabezpečit ochranu osobních údajů klienta a zachovávat mlčenlivost, se zapůjčenými klíči a dokumentací klienta zacházet tak, aby nedošlo k jejich zneužití.

Ochrana osobních údajů, uložení dokumentace a klíčů

Dokumentace klientů se řídí a je v souladu s platnými právními předpisy a vnitřními předpisy osobní asistence v oblasti ochrany osobních údajů. Dokumentace je vedena v písemné podobě a je uložena v uzamykatelných skříních i v elektronické podobě (pod heslem). Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost. Klient nebo jím zvolený zástupce má právo nahlížet do dokumentace, kterou o něm asistenční služba vede. V případě osob s omezenou svéprávností může do dokumentace nahlížet soudem určený opatrovník nebo zástupce. Možnost nahlížet do dokumentace je v úředních hodinách nejlépe po předchozí telefonické domluvě.

Předání a manipulace s klíči klienta se řídí formulářem o převzetí klíčů a určeným postupem.

- Klíče jsou označeny kódem a uloženy v uzamykatelné skříni.
- Při častějších návštěvách (2x denně a více), je nutné dodat dvě kopie klíčů.
- **Při nepřítomnosti klienta, pracovník nevstupuje do domácnosti.**

Podání stížnosti a připomínek

Každý klient má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby nebo podávat připomínky.

1. Kdo může podat

- a) Klient nebo jím zvolený zástupce, příp. opatrovník.
- b) Jakákoliv osoba (např. rodina, soused, pracovnice Charity).

2. Jak podat

- a) **Ústně:** kterémukoliv zaměstnanci osobní asistence, telefonem či osobně na níže uvedené kontakty.
- b) **Písemně:** poštou na adresu osobní asistence, do schránky důvěry u vchodu do sídla služby osobní asistence. Předáním kterémukoliv zaměstnanci služby, vepsáním do *Knihy stížností a připomínek* na adrese osobní asistence, elektronicky na e-mail info@bystriceph.charita.cz.
- c) **Neverbálně:** (v případě osob se sníženou komunikační schopností) mimika, gestikulace, křik, pláč a jiné projevy nelibosti – pracovnice, která tyto projevy zaznamená, kontaktuje sociálního pracovníka, který stížnost či připomínku projedná.
- d) **Anonymně** - poštou na adresu osobní asistence, do schránky důvěry u vchodu do sídla služby osobní asistence.

3. Kontakt na osoby, které vyřizují stížnosti

- **Vedoucí osobní asistenční služby:** Irena Svačinová
Tel. 775 635 018, 6. května 1071, 768 61 Bystřice p. Host.
- **Ředitel Charity Bystřice p. Host.:** Ing. Pavel Pilmajer
Tel. 731 646 911, 6. května 1612, 768 61 Bystřice p. Host.

4. Termíny a způsob vyřizování stížností

Stížnost se řeší v co nejkratší době, maximálně do 30 dnů od doručení. Klient nebo osoba, která stížnost podala, dostane písemné vyrozumění o vyřešení stížnosti. Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno po 30 dnech od nalezení stížnosti u vstupních dveří do zařízení (6. května 1071) nebo na webu organizace po dobu 14 dnů.

5. Co dělat, když nebudete spokojený se způsobem vyřešení Vaší stížnosti

obraťte se na:

- **Vedoucí sociálního odboru Města Bystřice p. Host.:**
Tel. 573 501 980, Masarykovo nám. 137, 768 61 Bystřice p. Host.
- **Krajský úřadu ve Zlíně: Odbor sociálních věcí,**
Tel. 577 043 111, třída Tomáše Bati 3792, 761 90 Zlín
- **Ochránce veřejných práv:** email: podatelna@ochrance.cz
Tel. 542 542 888, Údolní 39, 602 00 Brno

Nouzové a havarijní situace

Pracovníci osobní asistence jsou školeni při postupu v mimořádných situacích, které mohou během asistence nastat. Používají osvojené pracovní postupy, a o všech možných rizicích informují vedoucí služby.

Asistentka používá elektrické spotřebiče v domácnosti klienta pouze s jeho souhlasem nebo na jeho žádost, za stav a provozu schopnost zodpovídá klient. Pokud by byl spotřebič ve špatném technickém stavu, může asistentka jeho obsluhu odmítnout.

Postup řešení vybraných situací:

1. Co dělat když:

- **Pracovník nepřichází:**

klient vyčká 30 min na pracovníka a potom kontaktuje vedoucí služby.

- **Je klient náhle hospitalizován:**
co nejdříve telefonicky zrušte návštěvu.

2. Co se stane když:

- **Ve smluvenou dobu neotvíráte:**

pokud klient neotevře dveře ve smluveném čase, neodhlásil návštěvu a pokud není dohodnuto v individuálním plánu jinak, asistentka se snaží klienta, popřípadě jeho kontaktní osoby, kontaktovat telefonicky. Pokud se kontakt nezdaří, z obavy o ohrožení života klienta, volá integrovaný záchranný systém 112. Pokud takto vzniknou finanční náklady (např. po vyražení dveří, po zbytečném výjezdu záchranného systému apod.), **hradí je vždy klient.**

- **Je klientovi špatně, stal se mu úraz:**

pokud není určen postup v individuálním plánu, bude klientovi poskytnuta první pomoc, a dle situace bude pracovník volat jeho ošetřujícího lékaře nebo RZS.

- **Vyskytne se u klienta infekční nemoc:**

v případě, kdy je to z klientovi strany možné, bude služba přerušena. Pokud bude asistence nezbytně nutná, bude služba i nadále poskytována v nezbytné míře v ochranných pomůckách.

- **Vyskytnou se u klienta zdraví ohrožující podmínky pro pracovníka:**

blechy, plíseň, pes, hlodavci,... Do odstranění nevyhovujících podmínek bude služba přerušena.

- **Pracovníka napadne Vaše zvíře:**

v případě, kdy pracovník zjistí, že je klientovo zvíře nezajištěné, ukončí návštěvu. V případě, kdy zvíře napadne pracovníka, má klient povinnost na vlastní náklady zajistit veterinární prohlídku zvířete a odškodnit pracovníka.

3. Další možné situace

- **Poškození majetku klienta pracovníkem:**

Klient kontaktuje vedoucí služby a popíše situaci, ke které došlo. Poté bude situace řešena dle platných metodik služby.

- **Únik plynu, havárie vody:**

pracovník se klienta pokusí vyvést z bytu a přivolá pomoc IZS.

- **Pracovník ztratí klíče:**

poskytovatel informuje klienta či jeho zástupce a zajistí na vlastní náklady výměnu zámku.

- **Nedostatek pracovníků z důvodu nemoci, kalamity:** poskytovatel může omezit, případně přerušit poskytování služby. Prioritně poskytovatel zajistí neodkladnou asistenci klientům, žijícím osamoceně bez možnosti pomoci rodiny.

Kontakty pro nouzové a havarijní situace

Osobní asistenční služba: 573 378 296

Mimo úřední hodiny: 775 635 018, 777 763 775

Plyn: 1239

Voda: 573 331 271

Elektrina: 800 225 577

Hasiči: 150

Záchranka: 155

Policie: 158

Tísňová linka: 112