

Příloha č. 3

VNITŘNÍ PRAVIDLA OSOBNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY

platná od 1. 9. 2026

Telefonní kontakt pracovní dny: 7:00 – 15:30 Úřední hodiny Pondělí 8:00 -12:00 a 13:00 – 15:00 Středa 8:00 -12:00 a 13:00 – 15:00 Jinak podle individuální domluvy Provozní doba služby nepřetržitě	Kancelář tel.: 573 378 296
	Vedoucí služby tel.: 775 635 018
	Sociální pracovnice tel.: 734 435 020 tel.: 737 548 851
	e-mail: info@bystriceph.charita.cz web: www.bystriceph.charita.cz Kontakt mimo úřední hodiny (jen pro akutní případy) tel.: 775 635 018

Důležité informace k poskytování služby

Smlouva a Individuální plán: Službu poskytujeme na základě uzavřené *Smlouvy o poskytování sociální služby Osobní asistence* (dále jen *Smlouva*). Konkrétní rozsah a průběh osobní asistenční služby podle Vašich přání zaznamenáváme do **Vstupního individuálního plánu**. Tento plán s Vámi bude osobní asistentka pravidelně upravovat, aby odpovídal Vaší aktuální situaci.

Čas návštěv: Osobní asistenční službu **neposkytujeme na okamžité vyžádání**. Návštěvy osobních asistentek probíhají podle dohodnutého **časového rozmezí** v Individuálním plánu.

Seznam úkonů: Seznam úkonů osobní asistenční služby naleznete v našem *Ceníku* a jejich popis je k dispozici na webových stránkách Charity Bystřice pod Hostýnem. Tištěnou verzi Vám na vyžádání předají a vysvětlí naše sociální pracovnice.

Pravidla pro hlášení změn a odhlašování služby

Pokud potřebujete v osobní asistenci, kontaktujte nás s týdenním předstihem, a to nejpozději **do předcházejícího čtvrtka 15:30 hodin**. Změny můžete oznamovat telefonicky, osobně nebo e-mailem do kanceláře, vedoucí služby nebo sociálním pracovnícím.

Náhlé situace (např. hospitalizaci): Nahlaste prosím Vy nebo Vaše rodina ihned, jakmile to bude možné.

Pravidla pro pozdní odhlášení služby

Pozdní odhlášení: Pokud osobní asistenci zapomenete odhlásit a osobní asistentka k Vám přijede, budeme Vám účtovat náklady spojené s výjezdem. Do nákladů se započítává čas řešení situace na místě (např. telefonování a ověřování Vašeho bezpečí apod.).

Postup při požadavku na rozšíření služby

Pokud se Vaše situace změní a budete potřebovat navýšit rozsah našich služeb, kontaktujte telefonicky sociální pracovníci. V případě plné kapacity Vás zapíšeme do naší evidence a ozvěme se Vám, jakmile se místo uvolní.

Denní záznam klienta - evidence návštěvy Osobní asistenční služby

Osobní asistentky si při každé návštěvě zapisují provedené úkony a čas příchodu a odchodu do *Denního záznamu*. *Denní záznam* je uložen ve Vaší domácnosti nebo po dohodě v naší kanceláři.

Před vystavením vyúčtování Vás pak poprosíme o podpis, kterým správnost zapsaných úkonů a časů potvrdíte.

Pravidla pro nakládání s klíči

Pokud Vám zdravotní stav nedovoluje přijít osobní asistentce otevřít, můžeme se dohodnout na uložení klíčů v osobní asistenční službě.

- **Předání klíčů:** Klíče od Vás převezme sociální pracovnice, která s Vámi sepíše *Dohodu o převzetí klíčů*.
- **Uložení klíčů:** Všechny svěřené klíče máme v kanceláři služby uzamčené v trezoru a jsou označeny anonymním kódem.
- **Používání klíčů:** Osobní asistentka si Váš klíč z trezoru vyzvedne na dobu, kdy jede na osobní asistenci.
- **Vstup do domácnosti:** I když má osobní asistentka u sebe Váš klíč, do domu/bytu vstupuje po zaklepání, zazvonění nebo zavolání (upozorní na svůj příchod).
- **Vrácení klíčů:** Po ukončení poskytování služby Vám nebo Vaším kontaktním osobám klíče vrátíme oproti podpisu.

Naše zásady poskytování Osobní asistenční služby

Respekt - Ve všech situacích se pracovníci snaží o maximální respektování člověka jako lidské bytosti, jak ve vztahu k sobě navzájem, tak ke klientům. Pracovníci respektují klientovu osobnost, přání, potřeby, zvyky, rituály, zvláštnosti a náboženské vyznání. Pracovníci s klientem vždy jednají s úctou a zachovávají jeho lidskou důstojnost.

Partnerství - Klient se podílí na plánování a průběhu služby. V celém procesu poskytování služby je vnímán jako partner.

Rovnost - Služba dodržuje rovný přístup ke klientům bez ohledu na pohlaví, rasu, náboženské vyznání a politické přesvědčení, bez ohledu na majetkové a společenské poměry.

Individualita a flexibilita - Průběh služby je přizpůsoben možnostem, schopnostem, dovednostem a tempu klienta. Služba pružně reaguje na měnící se potřeby klienta.

Bezpečí - Dbáme na bezpečí klientů i pracovníků a vytváříme bezpečný prostor pro poskytování sociální služby.

Autonomie a nezávislost - Služba podporuje klienta v aktivním zapojení do procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace a napomáhá při rozvoji či zachování schopností a dovedností klienta s důrazem na jeho samostatné a zodpovědné rozhodování s podporou využití jeho vlastních zdrojů.

Soulad se zásadami a hodnotami zakotvenými v Kodexu Charity ČR - Služba je poskytována v souladu s pojetím zásad a hodnot zakotvených v Kodexu Charity Česká republika.

Jaká jsou práva a povinnosti klienta

Jako náš klient máte práva, které budeme vždy respektovat:

- právo na dodržování základních lidských práv při poskytování služeb, především práva na lidskou důstojnost a zachování integrity,
- právo na respektování vašich přání a zájmů, na individuální přístup, na podporu samostatnosti a nezávislosti,
- právo vyjadřovat svá přání a připomínky, stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby,
- právo nahlížet do své dokumentace (po předchozí domluvě),
- právo na poskytnutí kvalitní a bezpečné sociální služby,
- právo rozhodnout se, ukončit smlouvu bez udání důvodů,

Jako náš klient máte povinnosti:

- uhradit poskytnuté služby ve lhůtě uvedené na účtence,
- informovat pracovníky o všech změnách a aktuálních okolnostech, které mají vliv na poskytování služby,
- zajistit potřebné pomůcky pro výkon služby, a to včetně kompenzačních pomůcek,
- přistupovat k pracovníkům s respektem, nesnižovat jejich lidskou důstojnost,
- zajistit vhodné a důstojné podmínky pro poskytování služby v domácnosti, zabezpečit domácí zvířata, nekouřit v přítomnosti pracovníka,
- oznámit poskytovateli umístění kamer v domácnosti,
- dodržovat povinnosti vyplývající ze *Smlouvy* a *Vnitřních pravidel Osobní asistenční služby*.

Jaká jsou práva a povinnosti poskytovatele

Jako poskytovatel sociální služby máme právo:

- odmítnout vykonat úkon, který není předem dohodnutý v *Individuálním plánu*,
- poslat ke klientovi více pracovníků, pokud to situace u klienta vyžaduje,
- přerušit nebo vypovědět službu z důvodů ohrožujících zdraví nebo život pracovníka do doby jejich odstranění.
- přerušit nebo vypovědět službu z důvodů agresivního a nevhodného chování klienta a členů jeho domácnosti vůči pracovníkům služby.

Jako poskytovatel sociální služby máme povinnost:

- informovat o změnách *Ceníku a Vnitřních pravidel Osobní asistenční služby*, a to 14 dní před nabytím účinnosti této změny,
- poskytovat službu v souladu s příslušnými právními předpisy,
- plánovat službu podle Vašich potřeb,
- chránit Vaše osobní a citlivé údaje, zachovávat mlčenlivost,
- respektovat Vaše názory a přesvědčení, zachovávat k Vám úctu,
- informovat Vás o způsobu podání stížnosti.

Máte právo si stěžovat

Pokud nejste spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování služeb, máte Vy, nebo kdokoliv jiný, koho se služba týká, právo podat stížnost, připomínku nebo podnět. Jsme povinni se Vašemu sdělení věnovat, pořídit o tom dokumentaci a sdělit Vám stanovisko. Totéž pravidlo platí i pro pochvalu.

Jak můžete stížnost podat?

- **Ústně:** Kterémukoliv pracovníkovi naší služby, případně osobně či telefonicky na níže uvedených kontaktech.
- **Písemně:** Poštou na adresu služby, vhozením do schránky důvěry u vchodu do budovy, osobním předáním kterémukoliv pracovníkovi nebo e-mailem a datovou schránkou.
- **Anonymně:** Poštou na adresu služby nebo vhozením do schránky důvěry u vchodu. Stížnost můžete podat i ústně s tím, že si přejete zůstat v anonymitě.

Jak dlouho trvá vyřízení stížnosti a jak probíhá?

Každou, i anonymní, stížnost řešíme ve lhůtě **do 30 dnů** od jejího doručení.

- **U adresných stížností:** O výsledku řešení Vás nebo osobu, která stížnost podala, vyrozumíme písemně. Kromě dopisu preferujeme také osobní rozhovor a společné jednání. Rádi za Vámi přijedeme do Vašeho domácího prostředí, nebo se potkáme v sídle naší služby či na jiném domluveném místě.
- **U anonymních stížností:** Výsledek řešení vyvěsíme do 30 dnů od přijetí na prosklené vstupní dveře sídla naší služby, a to po dobu 14 dnů.

Kontakt na osoby, které stížnost vyřizují

Vedoucí Osobní asistenční služby tel.: 775 635 014 e-mail: info@bystriceph.charita.cz 6. května 1071 768 61 Bystřice pod Hostýnem	Ředitel Charity Bystřice pod Hostýnem tel.: 731 656 911 e-mail: info@bystriceph.charita.cz 6. května 1612 768 61 Bystřice pod Hostýnem
--	---

Postup při nespokojenosti s vyřešením stížnosti

Klient se může obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí s žádostí o prověření vyřízení stížnosti v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo nedodržení 30 denní lhůty pro vyřízení stížnosti a to do 60 dnů od odpovědi na stížnost nebo po uplynutí 30 denní lhůty. Při nespokojenosti s vyřešením stížnosti se klient může odvolat také na další instituce.

Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2 tel.: 950 191 111 e-mail: posta@mpsv.cz		Sociální odbor města Bystřice pod Hostýnem Vedoucí Sociálního odboru tel.: 573 501 980 Masarykovo nám. 137 768 61 Bystřice pod Hostýnem
Odbor sociálních věcí Krajského úřadu ve Zlíně Vedoucí Sociálního odboru tel.: 577 043 111 Třída Tomáše Bati 761 90 Zlín	Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc Křížkovského 6 779 00 Olomouc tel.: 585 229 380	Ochránce veřejných práv Údolní 39 602 00 Brno tel.: 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz

Jak mimořádné situace mohou nastat

- **Osobní asistentka nepřichází ve smluveném časovém rozpětí:** Prosíme Vás o vyčkání 30 minut, osobní asistentka se mohla zdržet u předchozího klienta nebo nastaly komplikace na cestě. Poté kontaktujte kancelář naší služby.
- **Jste hospitalizován(a):** Vy, případně kdokoli jiný, nám tuto okolnost neprodleně ohlaste.
- **Nenacházíte se doma a máte dojednanou osobní asistenci:** Pokud nemáte v Individuálním plánu domluvený jiný postup, osobní asistentka se Vám pokusí nejprve dovolat. Pokud neuspěje, kontaktuje Vaše nahlášené kontaktní osoby a ověří si, zda jste v pořádku. Jinak přivolá složky Integrovaného záchranného systému (policii, hasiče). Případné finanční náklady (např. za vyražení dveří nebo zbytečný výjezd) v takovém případě hradíte Vy.

- **Udělal se Vám nevolno nebo se Vám stal úraz:** Pokud v Individuálním plánu není určeno jinak, osobní asistentka Vám poskytne první pomoc. Podle závažnosti situace přivolá rychlou záchrannou službu a kontaktuje vedení naší služby.
- **Vyskytne se u Vás infekční onemocnění:** Pokud je to z Vaší strany možné, poskytování služby po dobu Vaší nemoci přerušíme. V případě, že se bez naší pomoci neobejdete, budeme nezbytně nutnou osobní asistenci zajišťovat i nadále za používání ochranných pomůcek.
- **V domácnosti jsou nevyhovující hygienické podmínky či paraziti (plísň, blechy, hlodavci apod.) nebo nezajištěný pes:** V zájmu ochrany zdraví našich pracovníků poskytování služby přerušíme, a to do chvíle, než tyto ohrožující podmínky odstraníte.
- **Osobní asistentku napadne Vaše zvíře:** Máte povinnost na vlastní náklady okamžitě zajistit veterinární prohlídku zvířete a poskytnout nám plnou součinnost při dalším řešení této události.
- **Osobní asistentka neúmyslně poškodí Váš majetek:** Kontaktujte prosím vedoucí služby, popište jí, k jaké škodě a při jaké situaci došlo, a domluvte se s ní na dalším postupu a náhradě škody.
- **Došlo k havárii (únik plynu, porucha vodovodního řádu):** Osobní asistentka se pokusí uzavřít hlavní uzávěry vody, plynu či elektřiny. Následně se Vás pokusí vyvést do bezpečí a podle situace přivolá odbornou pomoc či záchranné složky.
- **Osobní asistentka ztratí Vaše klíče:** Vedoucí služby o této ztrátě Vás nebo Vašeho opatrovníka informuje a na své náklady zajistí výměnu zámku.
- **Z mimořádných důvodů je nedostatek osobních asistentek (vysoká nemocnost, náledí, sněhová kalamita):** V takové situaci můžeme rozsah služeb omezit nebo dočasně přerušit. Přednostně však vždy zajistíme osobní asistenci u klientů, kteří žijí zcela osamoceně.

Těšíme se na spolupráci s Vámi.

V Bystřici pod Hostýnem dne 1. 8. 2026

Platnost a účinnost: 1. 9. 2026

Zpracovaly:

Bc. Markéta Nosálová, DiS., sociální pracovnice, metodik

Mgr. Kamila Halešová, sociální pracovnice

Mgr. Anna Valachová, DiS., vedoucí služby