



## **PRAVIDLA PRO OSOBNÍ ASISTENCI**

Platnost od 1. srpna 2024

Pravidla pro osobní asistenci stanovují základní pravidla pro Uživatele osobní asistence. Jsou přílohou ke Smlouvě o poskytování osobní asistence.

### **Článek I.**

#### **Informace o poskytování osobní asistence**

1. Osobní asistence je poskytována v přirozeném prostředí na základě písemné Smlouvy o poskytování osobní asistence (dále jen Smlouva) uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
2. Osobní asistenci nesmí čerpat místo Uživatele jiná osoba.
3. Dohodnutý čas poskytování služby s Uživatelem se může měnit v souvislosti s mimořádnými situacemi (např. dopravní nehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz). Z organizačních důvodů může být, po předchozí telefonické domluvě s Uživatelem, služba zrušena nebo přesunuta na jiný den.
4. Osobní asistence nechystá a nepodává léky, pouze může připomenout jejich užití v průběhu služby.
5. Osobní asistence nesmí převzít a použít platební kartu Uživatele či jiné osoby.
6. Pracovníci nesdělují Uživateli, příp. dalším osobám svá soukromá telefonní čísla. Pracovníci nezapůjčují své soukromé mobilní telefony Uživateli.
7. Z důvodu bezpečnosti práce a ochrany zdraví pracovníků osobní asistence jsou u některých činnostech vyžadovány kompenzační pomůcky.

### **Článek II.**

#### **Místo a čas poskytování osobní asistence**

1. Osobní asistence je terénní služba určena občanům města Bohumína a příměstských částí, která je poskytována v místě dle předchozí domluvy s Uživateli, v časovém rozsahu sjednaném ve Smlouvě a při činnostech, které potřebují, na území České republiky.
2. Osobní asistence je poskytována Uživatelům po celou dobu kalendářního roku, na základě předem dohodnutého rozsahu.
3. Osobní asistence je poskytována dle kapacitních možností poskytovatele. Osobní asistence je poskytována dle přání a potřeb uživatele.
4. Službu je nutné objednat nejpozději 5 pracovních dnů před plánovanou službou. Službu je nutné odhlásit nejpozději 2 pracovní dny před plánovanou službou.

### **Článek III.**

#### **Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení**

1. Úhrady za osobní asistenci se řídí platným Ceníkem úhrad za poskytování osobní asistence.
2. Minimální časová jednotka čerpané služby činí 1 hodinu. Započítává se každých dalších započatých 15 minut.
3. Uživatel se zavazuje platit úhradu za rozsah čerpaných služeb zpětně do 10. pracovního dne následujícího měsíce a formou sjednanou ve Smlouvě.

4. Uživatel hradí v plné výši všechny další náklady, které vzniknou výkonem služby osobního asistenta (vstupné, jízdné, pobyt, apod.).
5. Poskytovatel je povinen vést Výkaz úkonů a úhrad uživatele, kde Uživatel po čerpání služby svůj souhlas stvrzuje podpisem. K poslední provedené službě v daném měsíci nebo k poslednímu dni daného měsíce provede pověřená osoba celkový součet úhrad uvedených ve výkazu a Uživateli ústně sdělí celkovou výši k úhradě. Pověřená osoba stvrdí správnost výkazu podpisem a Uživatel stvrdí souhlas podpisem. V případě, že má Uživatel stanoveného opatrovníka, výkaz podepisuje také opatrovník.
  - **Výkaz úkonů a úhrad uživatele:**
    - je ponechán v domácnosti Uživatele a pracovníci do něj zaznamenávají časový rozsah provedené služby,
    - informuje Uživatele o výši úhrady a spotřebovaném čase,
    - **obsahuje:**
      - jméno a příjmení Uživatele,
      - období, tj. měsíc a rok poskytování služby,
      - jméno klíčového pracovníka (pověřená osoba),
      - datum a spotřebovaný čas,
      - popis základní činnosti,
      - výši úhrady,
      - podpis Uživatele a pracovníka,
      - zúčtování celkové úhrady za osobní asistenci,
      - číslo stvrzenky.
6. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny ve výši úhrad za poskytnuté služby osobní asistence.
7. V případě, že služba bude zahájena mimo město Bohumín a příměstských částí, započítává se čas poskytování odchodem pracovníka z místa pracoviště osobní asistence. Pokud bylo nutné použití veřejných dopravních prostředků pracovníkem, jsou náklady na dopravu součástí vyúčtování služby.

#### **Článek IV.**

##### **Změny v poskytování služby**

1. Uživatel včas informuje Poskytovatele o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby a to telefonicky nebo osobně u vedoucí osobní asistence (např. hospitalizace Uživatele, návštěva rodinných příslušníků).
2. Plánovanou službu může Uživatel nebo rodinný příslušník odhlásit osobně, telefonicky nebo písemně nejpozději dva pracovní dny před plánovanou službou. Pokud služba nebude odhlášena včas (bude odhlášena pouze jeden pracovní den před plánovanou službou), hradí Uživatel 25 % z částky za každou neodhlášenou hodinu. Pokud služba bude odhlášena v den plánované služby nebo nebude odhlášena a pracovník se dostaví na plánovanou službu, hradí Uživatel 50 % z částky za každou neodhlášenou hodinu. Kontakty pro odhlášení jsou uvedeny níže. Poskytovatel respektuje odhlášení sjednané služby v den plánované služby v případě mimořádné události (např. hospitalizace, nepříznivé počasí).
3. Osobní asistence respektuje Uživatelem uváděné důvody, jinak trvá na odebírání sjednaných služeb

#### **Článek V.**

##### **Individuální plánování**

1. Před uzavřením Smlouvy sociální pracovník s Uživatelem sjednává osobní cíl (čeho chce Uživatel

s pomocí osobní asistence dosáhnout, musí být reálný). Osobní cíl je uveden ve Smlouvě a v Individuálním plánu poskytování osobní asistence. Může být v průběhu poskytování služby měněn.

2. Individuální plánování vychází z osobních cílů, potřeb a schopností Uživatele a z možností osobní asistence.
3. Individuální plánování konkrétně stanovuje, jakým způsobem a v jakém rozsahu bude služba u Uživatele probíhat. Z tohoto důvodu je žádoucí, aby se Uživatel podílel společně s klíčovým pracovníkem na procesu individuálního plánování.
4. Individuální plánování vyhodnocuje minimálně 2x ročně klíčový pracovník společně s Uživatelem.

## **Článek VI.**

### **Klíčový pracovník**

1. Klíčovým pracovníkem je pracovník osobní asistence, který úzce spolupracuje s Uživatelem při sestavování individuálního plánu, plánování osobních cílů, včetně jejich hodnocení a je mu nápomocen při řešení jeho nepříznivé sociální situace.
2. Klíčový pracovník je pracovník zodpovědný za realizaci a aktualizaci sjednaného rozsahu a průběhu služby. Je povinen navrhnout změny a informovat o nich sociálního pracovníka osobní asistence.
3. Na poskytování služeb a realizaci osobních cílů u Uživatele se podílejí i další pracovníci, dle denního harmonogramu práce. Tito pracovníci mají povinnost informovat klíčového pracovníka a nadřízené pracovníky o všech událostech vztahujících se k danému Uživateli.
4. Každý Uživatel má klíčového pracovníka.

## **Článek VII.**

### **Pracovníci osobní asistence**

1. Pracovníci splňují kvalifikační předpoklady pro výkon činností pracovníka v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V souladu s tímto právním předpisem jsou povinni si dále obnovovat, upevňovat a doplňovat kvalifikaci.
2. Pracovníci prokazují svou totožnost průkazem pracovníka.
3. Pracovníci dále spolupracují s rodinnými příslušníky, osobami blízkými Uživateli.
4. Pracovníci jsou v pravidelném intervalu 1x za dva roky proškolení a informováni o všech skutečnostech, které souvisí s jejich pracovními povinnostmi v oblasti BOZP a PO.
5. **Vzhledem k časovému rozsahu poskytování osobní asistence není možné, aby službu Uživateli poskytoval pouze jeden pracovník.**

## **Článek VIII.**

### **Zpřístupnění domácnosti**

Uživatel zajistí pracovníkovi zpřístupnění domácnosti v době poskytování služby a to tak, že odstraní překážky, které mohou bránit bezpečnému vstupu do domácnosti (např. nefunkční branka, skládka materiálu na přístupové cestě, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře do bytu, volně pohyblivý domácí zvíře). V případě, že nebude pracovníkovi osobní asistence umožněn vstup za účelem výkonu služby, tato služba nebude pracovníkem vykonána, ze strany osobní asistence nebude poskytnutý náhradní termín a Uživateli bude účtována paušální částka za neodhlášenou službu.

## **Článek IX.**

### **Zapůjčení klíčů**

Osobní asistence může převzít klíče od Uživatele k zajištění poskytnutí služby pouze v případě, kdy Uživatel nezvládá s ohledem na svůj zdravotní stav zajistit otevření dveří pracovníkovi přicházejícímu na službu nebo když je zcela osamělý. Klíče od Uživatele přebírá sociální pracovník na základě Záznamu o předání klíčů, který bude při předání podepsán oběma stranami. Osobní asistence zodpovídá za bezpečné uložení klíčů a má zpracovaný postup pro zacházení s těmito klíči závazný pro všechny pracovníky.

Po ukončení Smlouvy jsou klíče vráceny proti podpisu Uživateli, příp. rodinným příslušníkům či osobám blízkým.

## **Článek X.**

### **Zajištění pomůcek a prostředků**

1. Uživatel zajišťuje pomůcky a prostředky, které nejsou součástí poskytované služby a to z vlastních zdrojů. **Jedná se o:**
  - pomůcky potřebné při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně, např. lavor, žínka, tekuté mýdlo, toaletní papír, vlhčené ubrousky, krémy na tělo a obličej, protiskluzová podložka, sedátko do vany, madlo, vanička na mytí vlasů, ručník, igelitové sáčky na znečištěné pleny, bažant, mísa,
  - pomůcky potřebné při zajištění chodu domácnosti, např. nákupní taška, peněženka na finanční hotovost, kbelík, smeták, mop na podlahu, včetně příslušenství k němu, prachovka, mycí prostředky, vysavač, schůdky, lopatka.
2. Pomůcky a prostředky Uživatel obnovuje a udržuje v čistotě nebo zajistí jejich obnovu a čistotu.
3. Uživatel si je vědom, že pomůcky potřebné při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně, pomůcky a domácí spotřebiče potřebné při zajištění chodu domácnosti podléhají opotřebení. Pracovníci neodpovídají za případné poškození.

## **Článek XI.**

### **Ochrana práv Uživatele**

1. Uživatel je se svými právy seznámen sociálním pracovníkem před uzavřením Smlouvy a v průběhu poskytování služby opakovaně klíčovým pracovníkem.
2. Uživatel sám rozhoduje o své osobě a svých potřebách. Rozhodnutí Uživatele má vždy přednost před rozhodnutím rodinných příslušníků, příp. dalších osob.
3. Pracovníci znají práva uživatelů, dodržují je a zamezují jejich porušování. Při poskytování osobní asistence a při jednání s Uživatelem vždy respektují a chrání jejich práva a svobody, podporují Uživatele, aby mohli svá práva a svobody realizovat.
4. Pracovníci jsou si vědomi, že v případě Uživatele omezeného ve svéprávnosti, má tento stejná práva a svobody jako lidé svéprávní. Zákonný zástupce zastupuje Uživatele pouze v činnostech jasně definovaných v rozhodnutí příslušného soudu. V běžných záležitostech každodenního života má Uživatel právo jednat samostatně.

## **Článek XII.**

### **Práva a povinnosti Uživatele**

**Uživatel má právo na:**

- poskytnutí kvalitní a odborné osobní asistence,
- důstojné zacházení a ohleduplné jednání,

- osobní svobodu, rozhodování a možnost volby,
- ochranu soukromí a zachování intimity,
- ochranu před různými formami zneužívání a diskriminace ze strany pracovníků osobní asistence,
- ochranu osobních údajů,
- nahlížení do dokumentace, kterou o něm vede osobní asistence,
- přiměřené riziko,
- podání stížnosti,
- informace o změnách týkajících se poskytování služby (ceník, pravidla, apod.).

#### **Uživatel je povinen:**

- dodržovat ujednání ve Smlouvě a v Pravidlech pro osobní asistenci,
- jednat s pracovníky osobní asistence bez snižování hodnoty a významu jejich práce, zachovávat pravidla slušného chování k pracovníkům osobní asistence,
- provádět úhradu za osobní asistenci ve stanovených termínech,
- včas odhlašovat osobní asistenci,
- zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon činností pracovníků osobní asistence v domácnosti Uživatele (v případě potřeby péče o Uživatele upoutaného na lůžko, mít zajištěnou polohovací postel, při celkové osobní hygieně prováděné ve vaně nebo sprchovém koutu, mít zajištěn dostatečný přístup v koupelně, mít k dispozici protiskluzovou podložku a sedátko na vanu nebo židli do sprchového koutu, v případě potřeby přesunu Uživatele, mít zajištěn zvedák pro přesun, apod.), v opačném případě má osobní asistence právo službu odmítnout,
- informovat pracovníka (vedoucí, sociálního pracovníka nebo asistentku):
  - o změně v kontaktních údajích své osoby, příp. kontaktních osob (změna bydliště, telefonního čísla, apod.),
  - o změně ve zdravotním stavu, které s sebou nesou rizika pro bezpečí a zdraví Uživatele či asistentky (infekční nemoci, parazitární onemocnění, aj.), a poskytovat informace o preventivních opatřeních, příp. dát souhlas osobní asistenci ke konzultaci s ošetřujícím lékařem Uživatele,
  - o své hospitalizaci či nepřítomnosti v domácnosti,
- poskytnout asistentce nezbytně dlouhou přestávku pro vykonání tělesné potřeby, včetně hygieny rukou v místě poskytování služby,
- umožnit asistentce občerstvit se (z vlastních zdrojů asistentky)
- domlouvat s asistentkou jen takové činnosti, které patří do činností osobní asistence (např. nevyžadovat zalévání květin v celé zahradě),
- uhradit způsobenou škodu pracovníkovi nebo osobní asistenci, a v případě, že takto neučiní, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany Uživatele (např. poškození oblečení pracovníkovi),
- po dobu služby nekouřit v přítomnosti asistentky,
- po dobu služby nebýt pod vlivem alkoholu nebo jiné omamné látky,
- informovat asistentku o výskytu kamerového systému v jeho domácnosti,
- předložit na vyžádání doklad u funkčnosti invalidního vozíku používaného Uživatelem ve vnějším prostředí.

### **Článek XIII.**

#### **Práva a povinnosti pracovníků osobní asistence**

##### **Pracovník má právo na:**

- dodržování pravidel slušného chování ze strany Uživatele, příp. rodinných příslušníků,

- odmítnutí provést činnost, která není v souladu se Smlouvou, Pravidly pro osobní asistenci a pracovní náplní pracovníka,
- odmítnutí provést činnost, je-li ohrožen jeho život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. není zajištěna polohovací postel, volně se pohybující domácí zvíře, slovní nebo fyzická agrese Uživatele směrem k pracovníkům osobní asistence, Uživatel je pod vlivem alkoholu nebo jiné omamné látky, není ve fyzických možnostech asistentky činnost provést, např. přesun Uživatele),
- v průběhu poskytování služby zakrýt kamerový systém,
- na vyžádání dokladu o funkčnosti invalidního vozíku používaného Uživatелеm ve vnějším prostředí.

#### **Pracovník je povinen:**

- zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se Uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce,
- respektovat svobodné rozhodnutí Uživatele a právo na soukromí, zachovávat jeho lidskou důstojnost a důvěrnost jeho sdělení,
- jednat s Uživatелеm v souladu s pravidly slušného chování,
- poskytnout Uživateli ochranu před různými formami zneužívání a diskriminaci ze strany pracovníků osobní asistence,
- poskytnout službu odborně a kvalitně v souladu s metodickými postupy osobní asistence pro provádění jednotlivých činností a s domluveným průběhem služby v individuálním plánu s Uživatелеm,
- před vstupem do domácnosti Uživatele se předem ohlásit (zaklepáním na dveře nebo zazvoněním) a to i přesto, že má k dispozici klíče od Uživatele, chovat se v domácnosti Uživatele s respektem (např. nechovat se v domácnosti Uživatele jako doma),
- přijmout stížnost a dále postupovat v souladu s Pravidly pro podávání a vyřizování stížností,
- pravidelně předkládat Uživateli konečné vyúčtování za poskytnutou osobní asistenci,
- používat osobní ochranné pracovní pomůcky při výkonu služby (např. jednorázové rukavice).

### **Článek XIV.**

#### **Mimořádné situace**

1. V průběhu poskytování služby mohou nastat mimořádné situace, kdy Uživatel pracovníkovi přicházejícímu na službu, neotevřít dveře. Pokud existuje důvodné podezření, že může být ohroženo zdraví nebo život Uživatele, je nejdříve telefonicky kontaktován Uživatel, poté rodinní příslušníci či osoby blízké dle určení Uživatele zaznamenaném v individuálním plánu uživatele.  
V případě, že se nelze spojit s žádnou kontaktní osobou, jsou pracovníci oprávněni zavolat k otevření bytu záchranné složky. Uživatel tímto bere na vědomí, že případný vznik škody na jeho majetku způsobený násilným vniknutím záchranných složek, je plně hrazen Uživatелеm.
2. Mimořádná situace v případě absence vysokého počtu pracovníků osobní asistence z důvodu např. pracovní neschopnosti, je řešena po dohodě s Uživatелеm formou omezení rozsahu a průběhu služby na pomoc zabezpečující nejnutnější potřeby Uživatele po omezenou dobu.
3. Pokud Uživatel chová ve své domácnosti domácí zvíře, je povinen ho v době výkonu služby zajistit takovým způsobem, aby nedošlo k ohrožení pracovníka (např. uzavřením zvířete v jiné místnosti, uvázáním na vodítko). Pracovník z bezpečnostních důvodů nesmí vstoupit do bytu, na nádvoří rodinného domu, apod., v případě, kdy nebude zvíře zajištěno. Nezajištění zvířete je považováno za velmi závažnou překážku, a tudíž není možné provést službu. V tomto případě je Uživateli účtována paušální částka za neodhlášenou službu.

## **Článek XV.**

### **Stížnosti**

Veškeré informace jsou uvedeny v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností, která jsou přílohou ke Smlouvě.

## **Článek XVI.**

### **Odstoupení od smlouvy**

Důvody k ukončení poskytování osobní asistence jsou podrobně uvedeny ve Smlouvě.

## **Článek XVII.**

### **Kontakty:**

#### **Adresa:**

Osobní asistence  
Masarykova 365  
735 81 Bohumín – Nový Bohumín

#### **Mgr. Lucie Burkotová**

vedoucí osobní asistence  
tel: 596 092 502, 731 130 691  
e-mail: vedouci-ps@bohumin.info  
(odhlašování služeb, platby, změny plánovaných služeb, informace)

#### **Bc. Lenka Voráčová**

sociální pracovník  
tel: 596 092 503, 731 124 630  
e-mail: voracova.lenka@mubo.cz  
(zavedení služby, smlouvy, informace, poradenství)

## **Článek XVIII.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Uživatel je s těmito Pravidly pro osobní asistenci seznámen před uzavřením Smlouvy a dále průběžně a opakovaně v rámci hodnocení služby klíčovým pracovníkem.
2. Uživatel se zavázal podpisem Smlouvy dodržovat tato Pravidla pro osobní asistenci a bere na vědomí, že porušování těchto pravidel může být důvodem k vypovězení Smlouvy.

Vypracoval: Bc. Lenka Voráčová, Mgr. Lucie Burkotová  
Zodpovídá: Mgr. Hana Čtveráčková  
Schválil: Ing. Petra Chalupová  
Aktualizace č. 5: 1. 8. 2024