



## **PRAVIDLA PRO OSOBNÍ ASISTENCI**

Platnost od 1. listopadu 2019

Osobní asistence je poskytována na základě podané vyplněné Žádosti o poskytování osobní asistence a následně uzavřené Smlouvy o poskytování osobní asistence (dále jen Smlouva) v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### **Článek I.**

#### **Obecná ustanovení**

1. Tento dokument stanovuje základní pravidla pro Uživatele osobní asistence.
2. Pravidla pro osobní asistenci jsou přílohou ke Smlouvě.

### **Článek II.**

#### **Nabídka služeb osobní asistence**

#### **ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE:**

- 1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu.**
  - pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
  - pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek,
  - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
  - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- 2. Pomoc při osobní hygieně.**
  - pomoc při úkonech osobní hygieny,
  - pomoc při použití WC,
- 3. Pomoc při zajištění stravy.**
  - pomoc při přípravě jídla a pití,
- 4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti.**
  - pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
  - nákupy a běžné pochůzky,
- 5. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.**
  - pomoc a podpora rodině v péči o dítě,
  - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
  - pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- 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,
- 7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.**
  - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
  - pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Osobní asistence zajišťuje základní sociální poradenství přispívající k řešení nepříznivé sociální situace. Tato služba je poskytována bez úhrady.

## **FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI**

Jsou služby poskytované osobní asistencí, které nejsou součástí základních činností při poskytování osobní asistence dle §39 zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách.

- doprava autem poskytovatele – město Bohumín (pouze na základě dohody v rámci volné kapacity služebního vozu – cena za dopravu je paušální a nekrátí se při nevyužití obou směrů).

## **Článek III.**

### **Komu je osobní asistence určena**

Osobní asistence je určena lidem od 19 let se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

**Ve skupině zdravotně postižených osob jsou zahrnuty osoby, které službu reálně potřebují:**

- osoby s kombinovaným postižením,
- osoby s mentálním postižením,
- osoby s tělesným postižením,
- osoby se zdravotním postižením,
- osoby se zrakovým postižením,
- osoby s chronicky duševním onemocněním,
- osoby s chronickým onemocněním,
- senioři.

**Osobní asistence nemůže být poskytována, pokud:**

- Neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá.
- Nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí Smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 

## **Článek IV.**

### **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 o poskytování osobní asistence a při činnostech, které potřebují, na území České republiky.
2. Osobní asistence je poskytována uživatelům po celou dobu kalendářního roku bez časového omezení na základě předem dohodnutého rozsahu.
3. Osobní asistenci si lze sjednat na dobu od 6:00 do 22:00 hodin. V době od 22:00 do 6:00 hodin si lze sjednat osobní asistenci po předchozí domluvě dle kapacitních možností poskytovatele pouze na celých 8 hodin.
4. Službu je nutné objednat nejpozději 3 pracovní dny před plánovanou službou. Službu je nutné odhlásit nejpozději 2 pracovní dny před plánovanou službou.

## **Článek V.**

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

1. Úhrady za osobní asistenci se řídí platným Ceníkem úhrad za poskytování osobní asistence Centra sociálních služeb Bohumín, p.o., v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
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 (např. 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:
    - 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 VI.**

### **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 se domácí zvíře).

## **Článek VII. Zapůjčení klíčů**

Uživatel může osobní asistenci zapůjčit klíče pouze v případě, kdy 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.

V případě osamělosti Uživatele jsou klíče použity pouze v případě mimořádné situace. Po ukončení poskytování služeb, jsou klíče vráceny proti podpisu Uživateli, příp. rodinným příslušníkům či osobám blízkým (dle určení Uživatele v Záznamu o předání klíčů).

## **Článek VIII. Mimořádné situace**

1. V průběhu poskytování služby mohou nastat mimořádné situace, kdy Uživatel pracovníkovi přicházejícímu na službu, neotevírá 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 Uživatelem.
2. Mimořádná situace v případě absence vysokého počtu pracovníků osobní asistence z důvodu např. pracovní neschopnosti, je řešena po dohodě s Uživatelem formou omezení rozsahu a průběhu služby na pomoc zabezpečující nejnutnější potřeby Uživatele po omezenou dobu.

## **Článek IX. Domácí zvíře**

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, apod.).

## **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. lator, žínka, tekuté mýdlo, toaletní papír, protiskluzová podložka, sedátko do vany, ručník, igelitové sáčky na znečištěné pleny, bažant, mísa, aj.,
- pomůcky potřebné při zajištění chodu domácnosti, např. nákupní taška, peněženka na finanční hotovost, kbelík, smeták, hadr na podlahu, mycí prostředky, vysavač, schůdky, lopatka, aj.

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.**

### **Práva a povinnosti uživatele**

#### **Uživatel má právo na:**

- poskytnutí kvalitní a odborné sociální služby,
- podání stížnosti, v případě jeho nespokojenosti,
- nahlížení do dokumentace, kterou o něm vede Poskytovatel,
- informace o změnách týkajících se poskytování služby (ceník, pravidla, apod.).

#### **Uživatel je povinen:**

- dodržovat ujednání ve Smlouvě a v Pravidlech pro osobní asistenci,
- informovat pracovníka (vedoucí, sociálního pracovníka, osobní asistentku) o změnách ve zdravotním stavu, která s sebou nesou rizika pro bezpečí a zdraví uživatele či osobní asistentky (infekční nemoci, parazitární onemocnění, aj.), a poskytovat informace o preventivních opatřeních, příp. dát souhlas ke konzultaci Poskytovatele s ošetřujícím lékařem uživatele,
- informovat pracovníka (vedoucí, sociálního pracovníka, osobní asistentku) o změnách v údajích poskytnutých pro potřeby osobní asistence (např. změna bydliště uživatele, změna telefonního čísla),
- umožnit osobní asistentce občerstvit se (z vlastních zdrojů osobní asistentky),
- poskytnout osobní asistentce nezbytně dlouhou přestávku pro vykonání tělesné potřeby, včetně hygieny rukou v místě poskytování služby,
- domlouvat s asistentkou jen takové úkoly, které patří do činností osobní asistence (např. nedomlouvat žehlení prádla pro celou rodinu, zalévání květin v celé zahradě, apod.),
- v případě potřeby činností prováděných na lůžku mít zajištěnou polohovací postel. V opačném případě máme právo vykonávání činností odmítnout,
- uhradit způsobenou škodu pracovníkovi či poskytovateli. V případě, že takto neučiní, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany uživatele,
- po dobu služby nekouřit v přítomnosti osobní asistentky,
- po dobu služby nebyť pod vlivem alkoholu nebo jiné omamné látky.

## **Článek XII.**

### **Stížnosti**

1. Každý Uživatel má právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování osobní asistence.
2. Postup při podávání stížností je popsán v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností, která jsou přílohou ke Smlouvě.
3. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou volně k nahlédnutí na informačních nástěnkách osobní asistence.

4. Stížnost je prověřena v celém rozsahu, postupy užitá k prověřování stížnosti jsou voleny tak, aby bylo rychle zjištěno skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.
5. Odpověď obsahuje vyjádření na všechny její části včetně informací o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností vedoucích ke zlepšení napadaného stavu.
6. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od data obdržení stížnosti.

### **Článek XIII.**

#### **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. Službu je nutné objednat nejpozději tři pracovní dny před plánovanou službou.
3. 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 nebude odhlášena a pracovník se dostaví na plánovanou službu, hradí Uživatel 50 % z částky za každou neodhlášenou hodinu. Kontakty pro odhlášení jsou uvedeny v Článku XVIII. Kontakty (viz. str. 7). Poskytovatel respektuje odhlášení sjednané služby v den plánované služby v případě mimořádné události (např. hospitalizace).
4. Osobní asistence respektuje Uživatelem uváděné důvody, jinak trvá na odebrání sjednaných služeb.

### **Článek XIV.**

#### **Odstoupení od smlouvy**

1. Uživatel osobní asistence může Smlouvu vypovědět kdykoli, bez udání důvodu a s okamžitou platností.
2. Smlouva může být ze strany poskytovatele ukončena (vypovězena) pouze za podmínek stanovených ve Smlouvě, jestliže:
  - a) Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo z Pravidel pro osobní asistenci. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje např. nezaplacení stanovené úhrady za poskytnuté služby za dobu delší než dva kalendářní měsíce. Uživateli je zasláno písemné napomenutí, ve kterém mu je stanovena lhůta k uhrazení jeho závazků. Po marném uplynutí lhůty je uživateli následující den ukončena Smlouva.
  - b) Uživatel se chová k pracovníkům způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského a ponižujícího prostředí.

Za důvody k odstoupení s okamžitou platností je považováno:

- sexuální obtěžování,
- fyzické napadení,
- slovní urážky a vyhrůžky,
- šikanování.

- c) Uživatel přestal patřit do cílové skupiny,
- d) došlo k uskutečnění osobního cíle Uživatele (Uživatel získáním dovedností nevyžaduje další poskytování služeb),
- e) došlo ke změně zdravotního stavu Uživatele a Poskytovatel již není oprávněn poskytovat sociální službu, které v důsledku této změny Uživatel potřebuje a požaduje.
- f) Uživatel opakovaně (max. 3x) nezajistí podmínky k poskytování služby a tím neumožní službu poskytnout (nezajištěn vstup do bytu).

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v bodech c., d., e., f. tohoto článku činí 7 kalendářních dní a začíná běžet následujícím dnem po prokazatelném doručení výpovědi Uživateli.

Poskytovatel může po písemném upozornění Uživatele přerušit poskytování služby a to zejména z těchto důvodů:

- výrazně znečištěné a zanedbané domácnosti (parazitující hmyz - larvy, štěnice, moli, vši, svrab, výkaly domácích zvířat),
- ohrožení pracovníků domácím zvířetem,
- nebezpečně přenosné infekční choroby,
- silně zakouřené domácnosti.

Smlouva je přerušena do doby odstranění příčin vedoucích k přerušení a po provedeném sociálním šetření v domácnosti Uživatele pověřeným pracovníkem.

## **Článek XV.**

### **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.

## **Článek XVI.**

### **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 XVII.**

### **Zastupitelnost pracovníků**

**Vzhledem k tomu, že osobní asistence je poskytována bez časového omezení, zabezpečují tuto službu pracovníci v sociálních službách dle plánovaného pracovního harmonogramu. Z tohoto důvodu není možné, aby službu Uživateli poskytoval pouze jeden pracovník.**

## **Článek XVIII.**

### **Kontakty:**

#### **Adresa:**

Osobní asistence  
Masarykova 365  
735 81 Bohumín – Nový Bohumín

#### **Bc. Lucie Burkotová**

vedoucí osobní asistence  
tel: 596 092 502, 731 130 691  
e-mail: vedouci-ps@bohumin.info  
(stížnosti, smlouvy, hlášení změn plánovaných služeb, informace, poradenství)

#### **Bc. Lenka Voráčová**

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

## **Článek XIX.**

### **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. Lucie Burkotová, Bc. Lenka Voráčová  
Schválil: Ing. Petra Chalupová  
Aktualizace č. 4: 1. 11. 2019