

**VNITŘNÍ PRAVIDLA
PRO POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE**



Poslání osobní asistence

Osobní asistenci pomáháme osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, zdravotního postižení nebo chronického onemocnění. Těmto osobám je napomáháno v oblastech, které sami nevládnou a potřebují pomoc druhé osoby.

Komu jsou služby poskytovány

Osobní asistence je terénní sociální služba, která má za cíl pomáhat osobám, které nejsou schopné o sebe pečovat sami, ať už z důvodu věku, onemocnění nebo postižení. Cílem služby je udržet co nejvyšší míru soběstačnosti, přistupovat ke každému uživateli služeb individuálně a tím zachovávat jeho životní zvyklosti a rituály. Vzhledem k tomu, že je osobní asistence poskytována komunitním stylem v nájemních bytech, je tím podporováno začleňování do společnosti svých vrstevníků. Díky osobní asistenci jsou uspokojovány základní fyzické a psychické potřeby v přirozeném prostředí člověka.

První návštěva u uživatele služby osobní asistence

Při zavedení služeb osobní asistence představí vedoucí sociální služby pracovníka v sociálních službách (dále jen pracovník), který je seznámen se situací nového uživatele.

Klíčový pracovník

Klíčový pracovník je osoba, na kterou se uživatel může obracet během poskytování služeb a řešit s ním své problémy a připomínky k nastavení služby. Klíčový pracovník má s uživatelem vytvořený užitý vztah a zná ho ze všech pracovníků nejlépe. Z toho důvodu s uživatelem služby také individuálně plánuje, zajímá se o něj, o vývoj jeho zdravotního, fyzického i psychického stavu, a to dále konzultuje s vedoucí služby nebo sociálním pracovníkem.

Individuální plánování s uživatelem probíhá již od počátku poskytování služby a začíná se s ním nejpozději jeden měsíc od jejího zahájení. Individuální plán nastavuje a přizpůsobuje poskytování osobní asistence každému uživateli na míru a je tedy plně přizpůsobený každému uživateli služby. Dle přání a potřeb uživatele jsou stanoveny osobní cíle. Na individuálním plánování se podílí uživatel, klíčový pracovník a sociální pracovník.

Zpřístupnění domácnosti při poskytování osobní asistence

Uživatel zajistí přístup do domácnosti pracovníkovi v době poskytování služby a odstraní nebo umožní odstranění případných překážek, které brání bezpečnému vstupu do domácnosti.

Pracovníci v sociálních službách mají k dispozici kopii klíče od bytové jednotky, které mohou v případě nutnosti použít. Každé použití klíče je zaznamenáno v protokolu o vstupu do domácnosti, kde je uveden důvod a uživatel tento protokol podepíše, jakmile je možné. Bez vědomí uživatele není ze strany organizace možné vstupovat do bytu. V případě nutnosti musí být dva pracovníci domu Ludmila, kteří vše uvedou do protokolu o vstupu do bytu. Podepsaný protokol je založen do karty uživatele.

Ostatní

Uživatel, kterému je poskytována osobní asistence, si zajistí z vlastních zdrojů pomůcky a prostředky, které nejsou součástí poskytované služby (hygienické prostředky, čisticí prostředky atd.).

V případě použití veřejných dopravních prostředků při doprovodu hradí náklady na dopravu uživatel jak sám za sebe, tak i za pracovníka.

V případě dopravy a doprovodu k lékaři, na úřad apod. uživatel hradí ujeté kilometry dle ceníku fakultativních služeb, který je přiložený ke smlouvě o sociálních službách, zvlášť platí vzniklé poplatky za parkování.

Rozsah poskytovaných služeb

Osobní asistenci poskytujeme dle přání a potřeb uživatele 7 dní v týdnu 24 hodin denně. Služba je poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Uživatel má právo požádat organizaci o kterýkoliv úkon, který je uveden v § 5 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Uživatel má možnost požádat o **fakultativní služby**, které nejsou součástí základní nabídky činností při poskytování osobní asistence dle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Výše úhrady za poskytnuté fakultativní služby je stanovena dle § 77 zákona č. 108/2006 Sb. v plné výši nákladů na tyto služby. Ceník je přiložen ke smlouvě o sociálních službách.

Místo a čas poskytování osobní asistence

Při nastěhování se do Domu Ludmila a zahájení poskytování služeb osobní asistence, jsou s každým klientem domluvené návštěvy dle jeho individuálních potřeb. Po domluvě s vedoucím služby nebo sociálním pracovníkem je možné počet služeb nebo jejich časové rozmezí upravit a nastavit nově. Služby jsou poskytovány na adrese Na Násvi 229, 295 01 Mnichovo Hradiště – Veselá, kde má každý uživatel osobní asistence pronajatý byt, ve kterém jsou poskytovány služby.

Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení

Úhrady za úkony sociálních služeb se řídí platným sazebníkem služeb organizace v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Sazebník je k dispozici k nahlédnutí na požádání v kanceláři vedoucí sociální služby a sociálního pracovníka Domu Ludmila a také na webových stránkách www.dumludmila.cz.

Maximální výše úhrady za hodinu poskytování osobní asistence se řídí dle platné **vyhlášky č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách**. Výše úhrady se účtuje podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Minimální délka poskytování služeb za den jsou dvě hodiny denně.

Způsob placení úhrady za poskytované sociální služby je možné dle dohody s uživatelem v hotovosti nebo přes účet, a to nejdéle do 14 dnů od doručení faktury.

Organizace si vyhrazuje právo na změny ve výši úhrad za poskytnutí služby osobní asistence v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb.

V případě změny úhrady za poskytování osobní asistence je uživatel služby informován o změně písemným dopisem, ve kterém je napsáno, čeho se změna týká a od kdy přichází změny v platnost, následně je smlouva doplněna dodatkem, který je součástí smlouvy a je číslovaný (změny úhrad apod.).

Stížnosti

Každý uživatel má právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování osobní asistence.

Stížnost může uživatel podat ústně, písemně, telefonicky, zasláním SMS nebo e-mailem. Vždy bude zapsána do *Knihy stížností*. Lhůta pro vyřizování stížnosti je 30 dnů od data jejího obdržení.

Stížnost prověřuje určený pracovník nadřízený tomu, vůči kterému je stížnost vedena. Stížnost musí být řešena v zájmu ochrany práv stěžovatele, ale i osob dotčených, a to šetrně, diskrétně, spravedlivě a ohleduplně.

Povinnosti zaměstnanců

Pracovník poskytuje službu dle pokynů uživatele, spolupracuje s rodinnými příslušníky nebo osobami blízkými uživateli.

Pracovníci splňují podmínky pro poskytování sociálních služeb a zúčastňují se dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách dle § 116 odst. 9 zákona č. 108/2006 Sb.

Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí ve vztahu ke všem informacím týkajícím se uživatele sociálních služeb. Nemluví o jeho záležitostech s nikým jiným než s tím, kdo je spoluodpovědný za péči o něj.

Povinnosti zájemce/uživatele

Uživatel má povinnost dodržovat tato vnitřní pravidla, která obdrží společně s žádostí o sociální službu.

Uživatel služby má povinnost uhradit fakturu za poskytnuté služby.

Odstoupení od smlouvy

Každý uživatel osobní asistence může smlouvu vypovědět, a to kdykoli bez udání důvodu a s okamžitou platností. Výpověď smlouvy o službách osobní asistence je automaticky ukončena i nájemní smlouva bytu.

Organizace je oprávněna vypovědět smlouvu, pokud došlo ke změně poměrů uživatele, zejména zdravotního stavu, a pokud není oprávněna poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje.

Organizace může odstoupit od smlouvy v případě, že se uživatel opakovaně chová k pracovníkovi způsobem, který snižuje jeho důstojnost a prostředí pro poskytnutí sociální služby je nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující.

Organizace může odstoupit od smlouvy v případě, že se uživatel chová k jinému uživateli nepřátelsky, ponižuje jej, jedná s ním stylem, který snižuje jeho důstojnost nebo je jiným způsobem zneklidňující a tím narušuje přátelské prostředí organizace.

Za důvody k odstoupení je považováno zejména:

- sexuální obtěžování;
- fyzické napadení;
- slovní urážky a výhrůžky;
- ohrožení domácím zvířetem;
- šikanování;
- nebezpečné přenosné infekční choroby;
- bezdůvodné neplacení úhrad po dobu delší než 90 dnů;
- opětovné porušování ujednání ve Vnitřních pravidlech pro poskytování osobní asistence.

Opětovné porušení znamená tři napomenutí při nedodržení smluvních ujednání. Za hrubé porušení je považováno bezdůvodné neplacení úhrad po dobu delší 90 dnů.

Pokud uživatel nečerpá žádné služby bez udání důvodu po dobu delší než tři měsíce, bude kontaktován a informován o skutečnosti, která nastala. Po dohodě s uživatelem bude smlouva ze strany organizace ukončena.

Závěrečná ustanovení

Do dokumentace může nahlížet konkrétní uživatel (jeho zákonní zástupci nebo opatrovníci), případně kontaktní osoba (ta pouze se souhlasem uživatele), dále ředitel organizace a koordinátor, který údaje o uživatelích zpracovává dle *Vnitřních pravidel pro zpracování a vedení dokumentace o uživatelích*. V případě inspekce kvality sociálních služeb je oprávněn nahlížet do dokumentace klienta příslušný inspektor.

Uživatel je s těmito *Vnitřními pravidly pro poskytování osobní asistence* seznámen před uzavřením smlouvy. Podpisem smlouvy se zavazuje dodržovat tato pravidla a bere na vědomí, že porušování může být důvodem k omezení poskytované osobní asistence na dobu, během níž dojde k nápravě nebo k vypovězení smlouvy.

Ve Veselé dne 1. ledna 2026

Bc. Kamila Sedláková, ředitelka