



PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

PLATNOST PRAVIDEL OD 1. 8. 2025

PRAVIDLA SCHVÁLILA: Mgr. et Bc. Hana Kovalská, DiS.



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

Obsah

Informace o službě	2
Osobní asistence	2
Poslání	2
Cíle služby	2
Zásady služby	2
Časový rozsah, místo a forma poskytování služby	3
Cílová skupina	3
Před zahájením poskytování služby osobní asistence	4
Žádost o službu	4
Archivace a ochrana osobních údajů	4
Sociální šetření	5
Podpis smlouvy	5
Zaučení osobních asistentek	5
Průběh poskytování služby osobní asistence	6
Příchod osobní asistentky/asistenta do služby, dohoda o zapůjčení klíčů	6
Evidence pracovní doby osobní asistentky/asistenta	6
Vyúčtování poskytování služeb	7
Přerušování poskytování služby	7
Změny v rozsahu poskytování služby	7
Odmítnutí vykonání činnosti osobní asistentkou/asistentem	8
Přerušování poskytování služeb ze strany poskytovatele	8
Ukončení poskytování služby	9
Povinnosti a práva poskytovatele	10
Povinnosti poskytovatele	10
Práva poskytovatele	10
Povinnosti a práva klienta	10
Povinnosti klienta	10
Práva klienta	11
Popis realizace jednotlivých činností	12
Podněty a stížnosti	13
Kontakty	14



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

Informace o službě

Assistio - centrum péče, z.ú. je registrovaným poskytovatelem sociální služby “osobní asistence”, kdy je služba poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími souvisejícími právními předpisy.

Osobní asistence

Osobní asistence je terénní sociální služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo věku, a to v jejich přirozeném sociálním prostředí (nejčastěji v domácím prostředí).

Cílem služby je pomoci těmto osobám zvládat běžné úkony péče o vlastní osobu, osobní hygienu, zajištění stravy, chodu domácnosti, kontakt se společenským prostředím, a další činnosti, které by daná osoba bez pomoci nezvládla.

Osobní asistence je **individuálně přizpůsobena potřebám klienta** a poskytuje se v době, v níž klient potřebuje – včetně večerních a nočních hodin.

Poslání

Odborné a individuální poskytování podpory a pomoci lidem s disabilitou z důvodu dlouhodobého onemocnění, zdravotního i duševního znevýhodnění a vysokého věku, jež se ocitli v nepříznivé sociální situaci a jsou odkázáni na pomoc a podporu jiné osoby, aby mohli žít důstojným a plnohodnotným způsobem života v prostředí jim přirozeném a se zachováním vazeb na rodinu, blízké či své známé.

Cíle služby

Cílem organizace Assistio - centrum péče, z.ú. je poskytovat služby a vytvářet podmínky, které zkvalitňují život lidem se zdravotním postižením i seniorům, a tím jim umožňují žít běžný život srovnatelný s životem jejich vrstevníků.

Primárním cílem organizace je dosáhnout, aby klient:

- mohl žít ve svém domácím prostředí, které zná a kde se cítí příjemně,
- měl naplněny své základní životní potřeby,
- se mohl zapojit do společenského života.

Zásady služby

- **Individuální přístup** – péče a podpora jsou přizpůsobeny specifickým potřebám a preferencím klienta. Individuální plán péče a podpory se tvoří společně s klientem.
- **Flexibilita a dostupnost** – služba osobní asistence je časově a místně dostupná a reaguje na měnící se potřeby klienta (životní situace, zdravotní stav, sociální situace).
- **Podpora nezávislosti** – klient může s pomocí služby osobní asistence zůstat ve svém přirozeném prostředí a žít podle svých hodnot a preferencí, tzn. „péče a podpora s asistencí, ne za něj“.



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

- **Aktivizace** – osobní asistence motivuje klienta k zapojení do běžných denních činností, komunitního života, práce či zálib.
- **Zapojení klienta do rozhodování** – podpora nezávislosti klienta činit vlastní rozhodnutí. Klient rozhoduje o míře a způsobu poskytované podpory; je hlavním aktérem služby a vybírá pro sebe nejvhodnější postupy a hodnoty.
- **Spolupráce** (služba, rodina, komunita) – podpora klienta probíhá ve spolupráci s dalšími zdroji podpory.
- **Kontinuita** – osobní asistence je poskytována dlouhodobě, dle potřeb klienta.
- **Profesionalita** – zaměstnanci splňují odbornou způsobilost pro poskytování přímé péče; pravidelně se vzdělávají v oblastech podpory a péče, etiky, komunikace a specifických potřeb klientů s cílem poskytování odborné a profesionální péče a pomoci.
- **Rovnost a nediskriminace** – rovné zacházení, stejné příležitosti a práva, rovný přístup ke službám, integrace do společnosti jako ostatní členové komunity.

Časový rozsah, místo a forma poskytování služby

Časový rozsah služby je možno poskytnout až 24 hodin 7 dní v týdnu.

Služba osobní asistence je poskytována klientům v rámci statutárního města Ostravy.

Služba osobní asistence je terénní formou služby, tudíž je poskytována v domácnostech (byty, domy) nebo jiných veřejných prostorách, jako jsou obchody (zajištění nákupů), ve zdravotnických zařízeních (doprovody na lékařská vyšetření, aj.), na úřadech (doprovody za účelem vyřizování běžných záležitostí) či ve vzdělávacích institucích (studium, kurzy, aj.), případně služba zajišťuje doprovod na různá kulturní i společenské akce, nebo jiná místa, kde si klient přeje trávit volný čas.

Cílová skupina

Organizace Assistio - centrum péče, z.ú. poskytuje službu osobní asistence lidem od 27 let v následujících cílových skupinách:

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



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

Před zahájením poskytování služby osobní asistence

Žádost o službu

Pro zaevidování žadatele o poskytování služby je nezbytné vyplnit formulář „**Žádost o službu osobní asistence**“. Formulář lze vyplnit následujícími způsoby:

1. **Prostřednictvím webových stránek** - na adrese www.assistio-cp.cz, v sekci “**Žádost o službu**”. Po vyplnění se žádost automaticky odešle na centrální e-mail organizace. Součástí elektronického formuláře je pole pro **udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů, které je nutné před odesláním zaškrtnout. Bez udělení souhlasu nelze žádost odeslat.**
2. **E-mailem** - formulář lze žadateli nebo kontaktní osobě zaslat v elektronické podobě. Po vyplnění jej žadatel/kontaktní osoba zašle zpět na e-mail assistio@assistio-cp.cz. Formulář obsahuje část pro **písemné udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů, kterou je nutné vyplnit a podepsat. V elektronické podobě se podpis provádí vypsáním jména a příjmení žadatele a datem vyplnění formuláře.**
3. **Osobně v bydlišti žadatele** (v místě budoucího poskytování služby osobní asistence) - v případě, že není možné využít elektronickou komunikaci, lze po předchozí domluvě vyplnit formulář za účasti sociální pracovnice, která žadatele navštíví a poskytne mu potřebnou součinnost. **Souhlas se zpracováním osobních údajů je v tomto případě udělen písemně přímo při vyplnění žádosti a stvrzen podpisem žadatele.**

Archivace a ochrana osobních údajů

- vyplněné žádosti jsou evidovány a uchovávány v souladu s platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
- žádosti jsou uchovávány po dobu nezbytně nutnou pro vyřízení žádosti a poskytování služby. Po uplynutí této doby jsou bezpečně skartovány nebo trvale odstraněny z elektronických systémů,
- přístup k osobním údajům mají pouze pověřené osoby v rozsahu nezbytném pro výkon jejich pracovní činnosti.

Poskytovatel zpracovává osobní údaje zejména v tomto rozsahu:

- identifikační údaje – jméno, příjmení, titul, datum narození,
- kontaktní údaje – adresa, telefonní číslo, emailový kontakt,
- individuální údaje – způsobilost k právním úkonům, stupeň příspěvku na péči, kontaktní osoby a jejich kontaktní údaje,
- údaje o nepříznivé sociální situaci – úroveň soběstačnosti a mobility, jiní poskytovatelé sociálních a návazných služeb, rodinná situace.



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

Po přijetí žádosti sociální pracovnící je žádost zaevidována v evidenci žádostí a uchovávána po dobu jednoho roku.

Žadatelé o službu nebo kontaktní osobě je zasláno písemné potvrzení o zaevidování žádosti a jsou informováni o následném postupu:

- v případě **volné kapacity** je žadatel informován o dostupnosti služby, je sjednán termín sociálního šetření a je obeznámen o dalším postupu pro započítání služby,
- v případě **nedostatečné kapacity** služby je žádost uchována v evidenci. Pokud během doby evidence dojde k uvolnění kapacity, je žadatel o této skutečnosti informován a v případě trvajících zájmu o službu je s ním dohodnut další postup zahájení služby.

Sociální šetření

Sociální šetření probíhá vždy v přirozeném prostředí žadatele (nejčastěji jeho bydliště), kde bude následně také probíhat poskytování služby.

Na termínu sociálního šetření se sociální pracovníce vždy předem domlouvá s klientem, případně jeho zástupcem nebo kontaktní osobou.

Během sociálního šetření jsou zjišťovány informace potřebné pro poskytování služby - tedy schopnosti a potřeby klienta, jeho konkrétní představy a požadavky na službu, včetně konkrétního časového rozsahu služby. Všechny tyto informace jsou zaznamenány do dokumentu "Záznam ze sociálního šetření" a následně zpracovány do dokumentu "Individuální plán péče klienta", který je dále dostupný oprávněným zaměstnancům organizace.

V průběhu sociálního šetření je vždy vhodná přítomnost rodinného příslušníka, který žadatele nejlépe zná, případně o něj sám pečuje, nebo žadatelem určené kontaktní osoby.

Podpis smlouvy

Po provedení sociálního šetření a sdělení všech potřebných informací ze strany poskytovatele služby i získání informací ze strany klienta je stanoven termín zahájení poskytování služby. Termín je vždy určen na základě vzájemné dohody mezi poskytovatelem služby a klientem.

Při podpisu smlouvy je přítomna sociální pracovníce a klient. Doporučuje se účast pečující osoby, rodinného příslušníka nebo jiné kontaktní osoby, kterou si určí klient.

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a nabývá platnosti dnem uvedeným ve smlouvě (obvykle dnem jejího podpisu). Smlouva je zpravidla uzavírána na **dobu neurčitou**, avšak na základě dohody s klientem může být sjednána i na **dobu určitou**.

Zaučení osobních asistentek

U každého klienta jsou vždy zaučeny minimálně dvě osobní asistentky/asistenti, aby byla zajištěna zastupitelnost v případě dovolené, nemoci nebo jiných provozních důvodů. U služeb s vysokým hodinovým rozsahem je zapojeno do poskytování péče více zaučených pracovníků, aby bylo možné poskytovat služby v plném rozsahu.



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

V rámci zaučení je klientovi vždy představena osobní asistentka/asistent pověřenou sociální pracovnící, která zároveň seznámí osobní asistentku/asistenta s problematikou podpory a péče o klienta, s jeho potřebami a zvyky tak, aby byl pro klienta příchod nového člověka do jeho domácnosti co nejpřirozenější.

První zaučení nové osobní asistentky/asistenta u klienta není klientem hrazeno. Zaučení je součástí poskytování služby a zajišťuje plynulý přechod a kontinuitu péče bez dodatečných nákladů pro klienta. Obvykle probíhá formou osobního předání zkušeností a seznámení s potřebami klienta během první služby nasazení nové asistentky/asistenta.

Průběh poskytování služby osobní asistence

Příchod osobní asistentky/asistenta do služby, dohoda o zapůjčení klíčů

Osobní asistentka/asistent zahajuje poskytování služby vstupem do domácího prostředí klienta v čase uvedeném v příloze č. 2 smlouvy o poskytování služby.

Vstup do domácnosti klienta:

- vstup do domácnosti klienta je volně přístupný,
- klient otevře sám/otevře rodinný příslušník klienta,
- klient sdělí kód k otevření vchodových dveří,
- klient zapůjčí poskytovateli služeb klíče pro vstup do domácnosti (na základě "Dohody o zapůjčení klíčů za účelem poskytování služby osobní asistence").

„Dohoda o zapůjčení klíčů za účelem poskytování služby osobní asistence“ je uzavřena mezi poskytovatelem služby a klientem. Dokument obsahuje počet zapůjčených klíčů, datum jejich předání a jmenný seznam zaměstnanců, kteří klíče měli či mají k dispozici. Dohoda je platná od data podpisu na dobu neurčitou a zaniká v okamžiku vrácení klíčů klientovi.

Klíče jsou zaměstnancům předávány oproti podpisu při převzetí. V případě, že zaměstnanec klíče k výkonu služby aktuálně nepotřebuje, je povinen je vrátit vedoucí přímé péče nebo sociální pracovníci, odkud mu budou při další potřebě opět vedoucí přímé péče nebo sociální pracovníci vydány.

Pokud osobní asistentka/asistent na žádost klienta zajde před vstupem do jeho domácnosti na nákup (například do obchodu po cestě k domovu klienta), služba se považuje za zahájenou okamžikem vstupu do obchodu. Od tohoto okamžiku začíná plynout doba poskytování služby a účtování odpovídajícího úkonu dle smlouvy o poskytování služby osobní asistence.

Evidence pracovní doby osobní asistentky/asistenta

Evidence pracovní doby probíhá prostřednictvím dokumentu „Výkaz poskytované služby u klienta“. Po ukončení každé poskytnuté služby předloží osobní asistent klientovi výkaz



Assistio – centrum péče *respekt, péče a podpora na dosah*

k podpisu. Ve výkazu je uvedeno datum a čas poskytování služby pro konkrétní den a podpis klienta potvrzuje správnost uvedených údajů.

Vyplněný výkaz předává osobní asistent/ka do kanceláře poskytovatele služeb **nejpozději do 2. kalendářního dne následujícího po skončení příslušného měsíce**, a to za účelem zpracování vyúčtování.

Vyúčtování poskytování služeb

Vyúčtování poskytovaných služeb se provádí na základě řádně vyplněného a klientem podepsaného „Výkazu poskytované služby u klienta“. Poskytovatel na jeho základě vypočítá cenu služeb za příslušný kalendářní měsíc. Vyúčtování je **nejpozději do 10. dne** v měsíci předáno klientovi nebo jeho zákonnému zástupci či kontaktní osobě stanoveným způsobem uvedeným ve Smlouvě o poskytnutí služby osobní asistence (osobně, poštou, elektronicky).

Úhradu za poskytnuté služby je klient povinen provést **do 14 kalendářních dnů** od data předání vyúčtování, nejpozději do 25. dne v měsíci, a to podle sjednané metody úhrady uvedené ve Smlouvě o poskytnutí služby osobní asistence (v hotovosti - klient obdrží doklad o provedené úhradě nebo převodem na účet poskytovatele).

Přerušování poskytování služby

Přerušování poskytování služby je možné na základě písemné žádosti klienta nebo jeho rodinného příslušníka oprávněného k zastupování klienta či pověřené kontaktní osoby klienta. Žádost je možné podat osobně, poštou nebo emailem **nejméně 5 pracovních dnů před začátkem termínu přerušování služby**. V žádosti je nutné uvést termín přerušování služeb. **Maximální doba přerušování poskytování služeb je 3 měsíce.**

Změny v rozsahu poskytování služby

Rozsah poskytované služby osobní asistence je stanoven ve „Smlouvě o poskytnutí služby osobní asistence“, konkrétně v příloze č. 2 „Časový rozsah poskytované služby osobní asistence“. Poskytovatel službu koordinuje v souladu s tímto časovým rozsahem. Klient nebo jeho pověřená osoba (např. opatrovník, pečující či kontaktní osoba) je povinen s ohledem na aktuální potřeby neprodleně informovat vedoucí přímé péče nebo sociální pracovníci o případných změnách nebo záměru službu nevyužít. Tyto změny lze nahlásit telefonicky na tel. č. +420 733 731 771 nebo SMS zprávou či prostřednictvím e-mailu na adresu assistio@assistio-cp.cz **nejpozději do 8. dne předcházejícího měsíce**, kdy má být služba poskytována.

Změny v rozsahu poskytování služeb mohou být:

- a) **krátkodobé** - tzv. akutní změny, které přicházejí nepředvídatelně, nebo na krátkou dobu (**maximálně po dobu 1 kalendářního měsíce**), např. z důvodu návratu z hospitalizace nebo např. z důvodu nepřítomnosti pečující osoby,



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

- b) **trvalé změny** - pokud u klienta dojde ke změně potřeb a situace trvá **déle než 1 kalendářní měsíc**, může dojít ke dlouhodobé změně (s ohledem na kapacitu poskytovatele), která je dále sepsána v dodatku ke smlouvě a uvedena v "Individuálním plánu péče klienta".

Sociální pracovník může službu zrušit z nečekaných provozních důvodů a o této skutečnosti neprodleně telefonicky informuje klienta nebo jeho pověřenou osobu (např. opatrovníka, pečující nebo kontaktní osobu). Služba může být ze strany poskytovatele také zrušena nebo upravena (zkrácena) z důvodu dovolené, povinného vzdělávání, supervizí či porad pracovníků v sociálních službách. V takovém případě sociální pracovník informuje klienta nebo jeho pověřené osoby s dostatečným předstihem.

Odmítnutí vykonání činnosti osobní asistentkou/asistentem

Ve vybraných a níže popsanych případech má osobní asistentka/asistent právo odmítnout vykonání činností, které nespádají do jejich kompetencí a pracovní náplně.

Jedná se o následující případy:

- aplikace injekcí,
- ošetřování otevřených ran a proleženin,
- chystání léků,
- chybí potřebné pomůcky pro vykonání činnosti (např. jednorázové potřeby pro vykonání hygieny klienta),
- jsou požadovány úkony ohrožující bezpečnost a zdraví osobní asistentky/asistenta nebo klienta,
- velký sezónní úklid,
- úklidové práce po rekonstrukci bytu,
- manipulace s poškozenou elektronikou, výměna žárovky,
- a dále další činnosti a úkony, které nejsou v souladu se zákonnými činnostmi.

Osobní asistentka/asistent může odmítnout vykonání nepřiměřeného počtu úkonů, které po ní klient vyžaduje v případě, že je nelze stihnout v dostatečné kvalitě a vykonání tohoto nepřiměřeného počtu úkonů by ohrozilo bezpečnost zaměstnance i klienta.

Přerušení poskytování služeb ze strany poskytovatele

Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování služeb na nezbytně dlouhou dobu a odmítnout poskytování služby osobní asistentkou/asistentem v následujících případech:

- klient, či další společně žijící osoba v domácnosti klienta onemocněla infekčním onemocněním (např. chřipka, covid-19, salmonela, pásový opar, žloutenka, HIV, syfilis, případně další infekční onemocnění). K obnovení služeb může dojít po potvrzení bezinfekčnosti všech osob v domácnosti,
- klient, či další společně žijící osoba v domácnosti klienta se k osobní asistentce/asistentovi chová zvlášť nevhodným způsobem (slovní či fyzická agrese,



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

slovní ponižování, sexuální obtěžování) nebo je pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky,

- klient, či další společně žijící osoba v domácnosti klienta zabraňuje osobní asistentce/asistentovi ve výkonu služby (odmítnutí přístupu do domácnosti, neumožnění poskytnutí konkrétních úkonů péče o klienta),
- klient, či další společně žijící osoba v domácnosti klienta jeví znaky ataky psychiatrického onemocnění, která může ohrozit bezpečí a zdraví osobní asistentky/asistenta nebo dalších osob, které se právě nacházejí v domácnosti klienta,
- domácnost klienta nespĺňuje základní hygienické standardy, prostředí je nezpůsobilé či závadné pro výkon pracovní činnosti (např. zamoření bytu parazity, svrabem, hromadění odpadků, teplota v místnostech je nižší než 18°C),
- klient opakovaně, nejméně však 3krát během posledních 3 měsíců odmítne či znemožní poskytnutí služby,
- klient se opakovaně dopouští porušování pravidel, a to i přes písemné upozornění poskytovatelem, aby od takového porušování pravidel klient upustil.

Ukončení poskytování služby

K ukončení poskytování služby může dojít:

- poskytovatelem,
- klientem,
- dohodou obou stran.

Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět:

S výpovědní dobou v délce jednoho měsíce, která počíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi poskytovatele klientovi, a to z následujících důvodů:

- a) klient nevyužívá službu déle než 2 měsíce bez udání důvodu,
- b) poskytovatel pozbude schopnost anebo kapacitu službu v rozsahu a za podmínek sjednaných smlouvou klientovi poskytovat (např. z důvodu snížení kapacity pracovníků poskytujících službu).

Bez výpovědní doby, a to z následujících důvodů:

- a) klient je v prodlení více než 15 dnů s úhradou platby za již fakturovanou službu,
- b) klient opakovaně, nejméně však 3krát během posledních 3 měsíců odmítne či znemožní poskytnutí služby,
- c) klient se opakovaně dopouští porušování Pravidel, a to i přes písemné upozornění poskytovatelem, aby od takového porušování Pravidel klient upustil.

Klient je oprávněn vypovědět smlouvu o poskytování služby bez udání důvodu. V takovém případě činí výpovědní doba 1 měsíc ode dne doručení písemné výpovědi klienta poskytovateli.



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

Povinnosti a práva poskytovatele

Povinnosti poskytovatele

- poskytovat službu v souladu s platnými právními předpisy, standardy kvality sociálních služeb a těmito pravidly,
- respektovat lidskou důstojnost, soukromí a individuální potřeby klienta,
- pravidelně vyhodnocovat poskytovanou službu a přizpůsobovat ji potřebám klienta,
- řádně vést dokumentaci o poskytované službě, umožnit klientovi seznámit se s jeho dokumentací,
- informovat klienta o jeho právech a povinnostech a o způsobu podávání stížností,
- informovat klienta o změnách v Pravidlech poskytování služby a v ceníku poskytované služby v písemné formě a to nejpozději 30 dnů před začátkem účinnosti,
- zajistit kvalifikovaný personál pro poskytování služby, ověřit jeho občanskou a odbornou způsobilost, zajistit školení bezpečnosti práce, odborná vzdělávání a metodicky vést personál.

Práva poskytovatele

- na poskytnutí potřebných informací od klienta (pověřené osoby klienta), které jsou relevantní pro poskytování služby,
- poskytovatel si vyhrazuje právo na dodržování Pravidel poskytování služby a v případě jejich porušování na vypovězení smlouvy s klientem,
- na základě domluvy s klientem na změnu pravidelného času poskytování služby u klienta, nebo na dočasné pozastavení poskytování služby z důvodu nedostatečné personální kapacity pro výkon služby,
- poskytovatel má právo rozhodovat, který pracovník bude službu u klienta vykonávat s přihlédnutím na preference a potřeby klienta,
- odmítnout poskytnutí služby nebo ukončit smluvní vztah v souladu se zákonem o sociálních službách,
- na úhradu za poskytnutou službu v souladu s platným ceníkem a smluvními podmínkami,
- na ochranu svých pracovníků před nepřiměřeným chováním ze strany klienta.

Povinnosti a práva klienta

Povinnosti klienta

- spolupracovat s pracovníky poskytovatele při plánování a realizaci služby, seznámit sociální pracovníci i jednotlivé osobní asistentky/asistenty se všemi potřebnými informacemi nezbytnými s poskytováním služby osobní asistence,



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

- informovat poskytovatele o všech změnách, které by mohly ovlivnit poskytování služby (např. změna bydliště, kontaktů aj.),
- informovat poskytovatele o změnách zdravotního stavu a s tím spojených rizicích, zvláště v případě infekčních onemocnění,
- informovat poskytovatele o změnách v rozsahu svéprávnosti klienta, o opatrovníkovi nebo o změnách v opatrovnictví,
- klient má povinnost zajistit dostatek jednorázových hygienických pomůcek pro vykonávání jeho osobní hygieny (tzn. jednorázové zdravotnické rukavice, přípravky pro dezinfekci rukou a povrchů, přípravky pro zajištění hygieny (např. čistící pěny, jednorázové žínky,...) přípravky pro ošetření pokožky (krémy, masti) a další zdravotnické a hygienické potřeby, které jsou nezbytné pro zajištění péče o jeho osobu,
- pro případ nutnosti kontaktování RZS mít na smlouveném místě v domácnosti klienta nachystán seznam klientem užívaných léků,
- klient má povinnost zajistit potřebné kompenzační pomůcky, které jsou nezbytné pro poskytování služby,
- dodržovat dohodnutý časový harmonogram poskytování služby, dodržovat smluvně sjednané úkony určené ve smlouvě,
- uhradit cenu za poskytnutou službu v souladu s platným ceníkem poskytovatele a smluvními podmínkami,
- respektovat pracovníky poskytovatele a neohrožovat jejich bezpečnost a zdraví,
- respektovat a dodržovat Pravidla poskytování služby.

Práva klienta

- na poskytování kvalitní a odborné služby v souladu s jeho individuálními potřebami a dohodnutým rozsahem,
- klient má právo dle svých potřeb a možností požadovat změnu času pravidelně poskytované služby či vykonávaného úkonů, na přerušení a zpětné znovuzahájení služby v případě přerušení služby (např. z důvodu hospitalizace). Tato změna musí být vždy konzultována s vedoucí přímé péče nebo sociální pracovnící a změně může být vyhověno s ohledem na kapacitní možnosti poskytovatele,
- na respektování jeho lidské důstojnosti, soukromí a názorů, na svobodnou volbu a rozhodování v záležitostech týkajících se poskytované služby, v případě změn v jeho zdravotním stavu nebo změn souvisejících s poskytováním služby (změna časového rozsahu i změna v poskytovaných úkonech) tuto situaci konzultovat s vedoucí přímé péče nebo se sociální pracovnící a dle možností poskytovatele přizpůsobit službu novým požadavkům klienta,
- na informace o poskytované službě a o svých právech a povinnostech,
- na nahlížení do své dokumentace,
- na včasnou písemnou informaci ohledně změn ceníku služby a Pravidel poskytování služby,



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

- podávat stížnosti na kvalitu poskytované služby a na způsob jednání pracovníků,
- odstoupit od smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a smluvními podmínkami.

Popis realizace jednotlivých činností

Služba osobní asistence obsahuje základní činnosti:

a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc s volbou potravin, příprava tekutin (vaření čaje, kávy), stolování, ohřívání, krájení, loupání ovoce, servírování stravy a tekutin, pomoc s výběrem vhodného sezónního oblečení, pomoc při oblékání, svlékání, podpora při chůzi v bytě/domě, venku (procházky, doprovod), pohyb s využitím pomůcek, orientace v terénu, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík při omezené pohyblivosti nebo bolesti.

b) Pomoc při osobní hygieně:

- pomoc při úkonech osobní hygieny, ranní a večerní hygiena, sprchování, koupání, umývání jednotlivých částí těla, ústní hygiena, úprava pleti, intimní hygiena, pomoc při použití WC, podpora stability, pomoc při usedání i samostatném použití WC, pomoc při vstávání z WC, výměna inkontinenčních pomůcek.

c) Pomoc při zajištění stravy:

- pomoc s plánováním a přípravou stravy a tekutin, vhodný výběr jídla a tekutin, pomoc s vařením, pečením, mícháním, ohříváním nebo mixováním stravy, zajištění celodenní stravy v přiměřené době poskytování služby odpovídající zásadám racionální výživy a potřebám dietní stravy.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí, pomoc s vysáváním, mytím podlah, stíráním prachu a čištěním povrchů, mytí nádobí, pomoc při organizování osobních věcí (dokumenty, fotografie, aj.), nákupy* (seznam, samotný nákup) a běžné pochůzky, pomoc při vyzvedávání léků, vyřizování administrativních záležitostí (např. pošta) aj.

Organizace nenahrazuje činnost komerčních úklidových firem. V rámci služeb nabízí pomoc při běžném úklidu, tzn., že při dojednávání služby mezi sociální pracovnící a klientem je definována míra podpory (co klient zvládne sám, co s pomocí, co nezvládne). Pokud klient potřebuje pomoc při zajištění velkého úklidu (sezónní, po malování,...), poskytne mu organizace podporu v zajištění komerční firmy.

**Osobní asistence zajišťuje drobné nákupy potravin a základních potřeb v přiměřeném množství. Maximální hmotnost nákupu je omezena na 5 kg na jednu asistenci. Větší nákupy, např. zásoby na více dnů je nutné řešit jinou formou (rodina, dovážková služba apod.) Taktéž nákupy alkoholu jsou možné pouze v omezeném a přiměřeném množství.*



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- pomoc a podpora rodině v péči o dítě, kdy rodiče nemohou vykonávat potřebné úkony, péče o dítě z důvodu zdravotního postižení, pomoc při obnovení nebo posílení rodinných vztahů, podpora společenských vztahů, účast na kulturních a společenských akcích, výlety na oblíbená místa, podpora komunikace a setkávání s přáteli, podpora cvičení na zlepšení pohyblivosti, trénink jemné motoriky, procvičování paměti a pozornosti, podpora komunikace, aj.

f) 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.

g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, administrativní pomoc, vyřizování žádostí, vyplňování formulářů, plánování lékařských prohlídek, pomoc s pravidelnými platbami (nájem, telefonní poplatky apod.) aj.

h) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

- dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí, prevence možných krizových situací (pády, ztráta rovnováhy, náhlé zhoršení zdravotního stavu, aj.), prevence izolace, bez možnosti vlivu na nezávislost klienta.

Činnosti služby osobní asistence nelze poskytovat v domácnosti bez přítomnosti klienta.

Podněty a stížnosti

Klient má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnost může podat i další kontaktní osoba, která se domnívá, že sociální služba je poskytována v nízké kvalitě či v rozporu s předpisy. Forma není stanovena, stížnost lze podat písemně (dopisem, e-mailem), ústně (telefonicky, osobně), anonymně. Lhůta pro vyřízení stížností je do 15 dnů od obdržení. Klient má právo se při řešení stížnosti nechat zastupovat osobou dle vlastního výběru, např. rodinným příslušníkem, přítelem nebo právníkem. Po prošetření stížnosti je klient informován o výsledku včetně přijatých opatření.

Klient má právo nesouhlasit s vyřízením stížnosti a může stížnost postoupit na:

- Magistrát města Ostravy, odbor sociálních věcí a zdravotnictví
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Ombudsman, veřejný ochránce práv

Organizace má definovaná Pravidla pro příjem a vyřizování stížností, s nimiž jsou klienti seznámeni při podpisu smlouvy.



Assistio – centrum péče

respekt, péče a podpora na dosah

Kontakty

Assistio – centrum péče, z. ú,
Aleše Hrdličky 1637/7, 708 00 Ostrava – Poruba

Tel.: +420 777 036 170
+420 733 731 771 (sociální pracovnice)

Email: assistio@assisto-cp.cz

Datová schránka: e43ewdp

IČO: 225 42 311

Bankovní spojení:

Fio banka, a. s.

Běžný účet:

2103104127/2010

IBAN: CZ9220100000002103104127

Zvláštní účet pro sbírku:

2003222169/2010

IBAN: CZ4320100000002003222169

Účet pro úhrady od klientů a sponzory:

2603222170/2010

IBAN CZ8620100000002603222170