

Příloha č. 2 - Vnitřní pravidla pro poskytování Osobní asistenční služby

## **PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY**

### **Osobní asistenční služba**

Osobní asistenční služba (OAS) je terénní služba, jejímž posláním je umožnit osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení či věku vést běžný život ve svém domácím a přirozeném prostředí. S podporou a pomocí osobního asistenta si zachovat soběstačnost, zvládat domácnost a běžné denní činnosti a aktivity. Služba je určena osobám od 19 let se zdravotním postižením a seniorům, kteří potřebují pomoc jiné osoby.

### **Místo a čas poskytování**

Osobní asistenci poskytujeme: ve Vsetíně a okolních obcích (Bystřička, Francova Lhota, Horní Lideč, Hošťálková, Jablunka, Janová, Kateřinice, Lačnov, Leskovec, Lhota u Vsetína, Lidečko, Liptál, Lužná, Mikulůvka, Oznice, Pozděchov, Prlov, Pržno, Ratiboř, Růžďka, Seninka, Střelná, Ústí u Vsetína, Valašská Polanka, Valašská Senice).

Služba je poskytována bez časového omezení, ale vždy dle aktuálních požadavků uživatelů, a také kapacitních a provozních možností služby.

Provozní doba kanceláře je od pondělí do pátku od 8:00 – 15:00 h, vždy po telefonické domluvě.

### **Základní činnosti osobní asistence**

(na základě § 5 vyhlášky č. 505/2006 Sb., zákona o soc. službách se zajišťují)

#### **Základní poskytované činnosti**

##### **Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu**

##### ***Pomoc a podpora při podávání jídla a pití***

Vykonává se tehdy, když osoba není schopna z důvodu své nemoci nebo zdravotního postižení přijímat stravu a tekutiny, když není schopna zachovávat pravidelný pitný a jídelní režim.  
Kontrola uživatele, zda si léky sám vzal. Léky se nedávkuje ani nepodávají do úst.

<b><i>Pomoc při oblékání a svlékání vč. speciálních pomůcek</i></b>	Nasazování a sundávání ortéz, protéz, kompresivních punčoch. Obléknutí a svléknutí oděvu.
<b><i>Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru</i></b>	Pomoc při pohybu v prostoru (např. doprovod do koupelny, ale i mimo byt/dům), manipulace s kompenzačními pomůckami.
<b><i>Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík</i></b>	Při přesunu na lůžko nebo vozík, pracovník pouze dopomáhá Uživateli.
<b>Pomoc při osobní hygieně</b>	
<b><i>Pomoc při úkonech osobní hygieny</i></b>	Koupání, sprchování, ošetření pokožky. Umytí vlasů, úprava, vysušení vlasů, česání. Hygiena na lůžku, u umyvadla. Holení. Péče o zubní protézu. Promazání pokožky. Stříhání nehtů na ruku. Příprava a úklid potřeb k provedení hygieny.
<b><i>Pomoc při použití WC</i></b>	Dopomoc při použití WC. Vynesení a umytí nádoby používané k vyprazdňování.
<b>Pomoc při zajištění stravy</b>	
<b><i>Pomoc při přípravě jídla a pití</i></b>	Ohřátí jídla, nachystání a naservírování stravy, nápoje. Pomoc při vaření (škrábání, krájení, strouhání...).
<b>Pomoc při zajištění chodu domácnosti</b>	
<b><i>Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí</i></b>	<i>(Jedná se o běžný úklid domácnosti, neposkytujeme mytí oken, úklid po malování a úklid společných prostor v domě).</i> Úprava, převlečení lůžka, větrání.

	<p>Umytí koupelny a WC.</p> <p>Umytí, utření a úklid nádobí.</p> <p>Vysávání, vytření podlahy.</p> <p>Utření prachu na nábytku.</p> <p>Pomoc při praní prádla.</p> <p>Vynesení odpadu.</p> <p>Zalítí květin v bytě.</p>
<b><i>Nákupy a běžné pochůzky</i></b>	<p>Nákupy provádíme společně s uživatelem.</p> <p>V případě jeho zdravotní indispozice provedeme běžný nákup maximálně do 7 kg váhy.</p>
<b>Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti</b>	
<b><i>Pomoc a podpora rodině v péči o dítě</i></b>	<p>Tato pomoc je poskytována uživateli se zdravotním postižením, který se stará o dítě.</p>
<b><i>Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob</i></b>	<p>Činnost zahrnuje asistenci při návštěvě rodiny nebo přátel, pomoc při telefonování, pomoc při psaní dopisů, zprostředkování informací o kulturních akcích apod.</p>
<b><i>Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností</i></b>	<p>Nácvik určité dovednosti (např. sebeobslužných úkonů, chůze).</p> <p>Procvičování paměti.</p> <p>Jednoduché cviky a nácvik jemné motoriky.</p>
<b>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</b>	
<b><i>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</i></b>	<p>Pracovník doprovází uživatele všude tam, kde by mu to samotnému činilo potíže nebo by to nebylo vůbec možné.</p>
<b>Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí</b>	

<b><i>Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů</i></b>	Činnost, při které vyřizujeme úřední či jiné záležitosti spolu s uživatelem nebo bez jeho účasti, ale vždy přesně podle jeho pokynů. Činnost zahrnuje také pomoc při vyplňování žádostí a tiskopisů.
<b><i>Pomoc při vyřizování běžných záležitostí</i></b>	Pracovník pomáhá při vyzvednutí léků, receptu, zaplacení složenek atd.

**Nad rámec základních činností je uživatelům poskytována fakultativní činnost:**

Doprava uživatele (služebním automobilem Charity Vsetín), kterou je možné sjednat doplňkově k základním činnostem osobní asistence.

**Pravidla před zahájením poskytování osobní asistence**

Při požadavku zájemce o využití služby osobní asistence provede sociální pracovnice osobní rozhovor v domácnosti zájemce (sociální šetření se zájemcem). Zmapuje jeho nepříznivou sociální situaci a zjistí, zda spadá do cílové skupiny osobní asistence. V případě, že zájemce spadá do cílové skupiny, souhlasí s podmínkami služby a je volná kapacita pro přijetí, proběhne domluva na druhém jednání. V průběhu druhého setkání dochází k nastavení Prvotního individuálního plánu, ve kterém je sjednán cíl spolupráce, rozsah a průběh služby, poté dochází k písemnému uzavření smlouvy.

Při osobním jednání pracuje poskytovatel s osobními údaji nezbytnými k zajištění služby, které ověřuje podle průkazu totožnosti.

Pokud je uživatel omezen ve svéprávnosti, zastoupí jej ve věci podpisu smlouvy opatrovník ustanovený soudem nebo pracovník pověřeného úřadu. Pro poskytovatele je uživatelem osoba, na jejíž jméno je uzavřena smlouva. Poskytovatel nejedná proti vůli této osoby. Pokud má uživatel opatrovníka či je zastoupen pracovníkem pověřeného úřadu, podepisují tyto osoby potřebné dokumenty, nadále má ovšem vůle uživatele přednost před přáním těchto osob.

**Ochrana osobních údajů**

Charita Vsetín zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a

o volném pohybu těchto údajů (GDPR). Údaje jsou zpracovány pro účely vyhotovení smlouvy a pro celkový průběh poskytování sociální služby. Jedná se o osobní údaje v následujícím rozsahu: jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, popis nepříznivé sociální situace uživatele.

V případě zastoupení jinou osobou dle rozhodnutí soudu zpracováváme osobní údaje v následujícím rozsahu: jméno a příjmení zástupce, datum narození, adresa bydliště/pracoviště.

Pro případ mimořádné situace evidujeme jméno kontaktní osoby (mobilní telefon, mail). Veškeré získané údaje jsou uloženy v osobní složce uživatele v uzamykatelné skříni, po ukončení poskytování služby je osobní složka archivována deset let.

Všichni pracovníci podepisují Prohlášení o mlčenlivosti, které trvá i po ukončení pracovního poměru.

Po celou dobu uložení údajů má uživatel právo na informace o jejich zpracování, může si k nim vyžádat přístup a požadovat případnou aktualizaci.

Má právo podat stížnost na kontaktní e-mail, nebo na kontaktní místo poskytovatele, pokud se domnívá, že při zpracování jeho osobních údajů nebyly splněny všechny náležitosti povinnosti, nebo že nebyla adekvátně ochráněna jeho práva.

- Kontaktní e-mail: [gdpr@vsetin.charita.cz](mailto:gdpr@vsetin.charita.cz)
- Kontaktní místo: Charita Vsetín, Horní náměstí 135, 755 01 Vsetín

## **Poskytování služby**

### Individuální plánování:

Čas, četnost, rozsah služby a její průběh je sjednán s uživatelem individuálně, podle jeho aktuální potřeby, ale vždy s ohledem na kapacitní možnosti poskytovatele. Každý uživatel má stanoveného klíčového pracovníka, s nímž plánuje a pravidelně vyhodnocuje svůj individuální plán. Tento plán obsahuje sjednaný cíl spolupráce, který má služba naplňovat, a jsou v něm zaznamenány požadavky uživatele na průběh služby.

### Plánování a změny v průběhu služby:

Plánování personálního zajištění služby probíhá vždy ve čtvrtek na období následujícího týdne. Má-li uživatel požadavky na změny týkající se jemu poskytované služby, je povinen je nahlásit do středy do 15:00 hodin.

- Pokud uživatel ví předem, že nemůže nebo nechce službu v daný den využít, je jeho povinností plánovanou službu, co nejdříve odhlásit. Pokud tak uživatel neudělá a pracovník přijde na sjednanou návštěvu, započítá se do Výkazu osobní asistence čas nezbytně nutný k zajištění činnosti a doba, po kterou pracovník zjišťuje, co se stalo.
- Pokud je uživatel hospitalizován nebo si přeje službu na nějakou dobu odhlásit je nutné, aby poskytovatele na tuto skutečnost ihned upozornil.
- Pokud chce uživatel odhlášenou službu obnovit, musí tak udělat minimálně 2 pracovní dny dopředu. V jiném případě nemůže poskytovatel zaručit, že bude služba ihned obnovena v požadovaném čase a rozsahu.
- V případě, že uživatel požaduje jiný rozsah nebo jiné dny (například z důvodu zhoršení zdravotního stavu), je třeba domluvit se alespoň 7 dní dopředu. Požadavku může být vyhověno pouze v případě dostatečné kapacity poskytovatele.

#### Úhrada a vykazování služby:

Úhrada za poskytnutí činností osobní asistence je stanovena v platném Ceníku Osobní asistenční služby. Účtujeme skutečně spotřebovaný čas, který se počítá od příchodu pracovníka k uživateli nebo na jiné sjednané místo až po ukončení daných činností, a to včetně času nezbytného k zajištění činností (tj. čas na přípravu pomůcek, materiálu, prostudování dokumentace a čas strávený na cestě k uživateli).

V případě, že osobní asistence trvá nepřetržitě více než 5,5 hodiny, musí být pracovníkovi umožněna a zabezpečena doba na oddech a jídlo (tato doba činí 30 minut, může být rozdělena na dvě doby a to po 15 minutách) a počítá se do délky služby.

Pracovník zaznamenává veškeré provedené činnosti a skutečnou dobu služby do formuláře Výkaz osobní asistence, který má uživatel k dispozici v domácnosti pro možnost kontroly vykazované péče. Uživatel obdrží vyúčtování za provedené služby osobní asistence do 15. dne následujícího kalendářního měsíce. Uživatel se zavazuje částku uhradit do konce měsíce, ve kterém vyúčtování obdržel.

Úhradu může uživatel provést v hotovosti (obdrží vyplněný příjmový doklad) nebo platbou na účet (obdrží vypsanou poštovní poukázku typu A nebo jsou údaje zaslány mailem).

## **Práva a povinnosti uživatele**

### Uživatel má právo na:

- informace o veškerých poskytovaných službách a jejich cenách
- poskytování základního sociálního poradenství
- vstřícný, profesionální a empatický přístup pracovníků
- citlivé zacházení s informacemi o své osobě a rodině
- nahlížení do své osobní dokumentace a může kdykoliv požádat o opravu svých osobních údajů
- vyjádření požadavků k plánování průběhu služby, hodnocení a naplňování cílů spolupráce
- dodržování individuálního plánu všemi pracovníky
- požádání o změnu v rozsahu služby či změnu klíčového pracovníka
- vyjádření se k přítomnosti praktikantů a stážistů
- ústní nebo telefonické informace o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase
- seznámení se změnou úhrady za poskytování služby osobní asistence minimálně 30 dnů předem
- vznášení podnětů a připomínek týkající se chodu služby a může si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby
- ukončení smlouvy bez udání důvodu.

### Povinnosti uživatele:

- Zajistit pracovníkům bezproblémový přístup do své domácnosti (např. možnost zapůjčení klíčů, zabezpečit přítomnost zvířete v domácnosti tak, aby neohrožovalo pracovníka).
- Seznámit pracovníka se svými potřebami a zvyklostmi pro bezpečné poskytování služby.
- Informovat o rizikových a specifických situacích (např. závratě, záchvaty) a seznámit pracovníka s postupem při poskytování pomoci.
- Chovat se k pracovníkům tak, aby nesnižoval jejich důstojnost a dbát na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující prostředí.
- Zajistit vyhovující podmínky pro poskytnutí péče (polohovací lůžko, zvedák, vhodné kompenzační pomůcky apod.), které slouží k minimalizování rizika úrazu pracovníka.

- Po upozornění odstranit překážky a závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků. Poskytovatel může odmítnout poskytnout některé úkony, je-li v domácnosti uživatele ohrožen život nebo zdraví pracovníka, a to do doby odstranění důvodu odmítnutí.
- Oznámit poskytovateli probíhající, léčené infekční či parazitární onemocnění.
- Při nepřetržité asistenci nad 5,5 hod. umožnit a zabezpečit právo na oddech a jídlo.
- Zajistit hygienicky přijatelné pracovní prostředí (využít WC, umýt ruce).
- Informovat poskytovatele o změnách týkajících se průběhu služby (nahlášení/odhlášení služby, změny údajů aj.).
- Sdělit přítomnost kamer v domácnosti a domluvit se na podmínkách výkonu služby, aby nedošlo ke zneužití záznamu.
- Nekouřit v přítomnosti pracovníka a zajistit dostatečné větrání zakouřených prostor, kde se služba poskytuje.
- Dodržovat Pravidla pro poskytování Osobní asistenční služby.
- Při doprovodu asistence na konkrétně zvolenou aktivitu uživatelem – je uživatel povinen uhradit za pracovníka vzniklé výdaje (např. vstup na kulturní akci, naplánovaný výlet uživatelem apod.).
- Platit za služby osobní asistence v řádném termínu.
- V případě ukončení smlouvy uhradit platbu za poskytnuté služby nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne vypovězení smlouvy.

### **Práva a povinnosti poskytovatele**

#### Práva poskytovatele:

- Vyžadovat důstojné chování uživatelů a rodinných příslušníků uživatelů vůči svým zaměstnancům.
- Střídat pracovníky osobní asistence v domácnosti uživatele.
- Zaučit nového pracovníka u uživatele, aby mu mohla být vždy zajištěna služba.
- Změnit sjednaný časový rozsah poskytované služby v případě, že je to organizačně nezbytně nutné, uživatel bude telefonicky informován.
- V případě infekčního či parazitárního onemocnění uživatele přerušit poskytování služby po vyhodnocení situace vedoucí služby.



- Poskytovatel může uživatele požádat o pořízení fotografií, audio či videozáznamu, souhlas uživatele musí být vždy písemný.
- Ukončit poskytování sociální služby v souladu se smlouvou o poskytování sociální služby.

#### Povinnosti poskytovatele:

- Dodržovat právní normy, vnitřní pravidla a ujednání smlouvy o poskytování sociální služby.
- Při prvním vstupu do domácnosti uživatele se prokazovat Identifikačním průkazem pracovníka Charity Vsetín.
- Se zapůjčenými klíči uživatele zacházet tak, aby nedošlo k jejich zneužití.
- Respektovat osobnost a důstojnost uživatele.
- Zacházet s osobními údaji uživatele v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).
- Dodržovat závazek mlčenlivosti, který trvá i po skončení pracovního poměru.
- Plánovat průběh služby s uživatelem (individuální plánování).
- Vést potřebnou dokumentaci vztahující se ke službě, umožnit uživateli nahlížet do jeho osobní dokumentace.
- Předložit uživateli písemné vyúčtování služby za kalendářní měsíc nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- Informovat uživatele o pozdějším příchodu na službu při zpoždění nad 15 minut (např. dopravní zácpa, náhlé provozní změny).
- Prověřit každou stížnost a odpovědět na ni.

#### **Porušení povinností vyplývajících ze smlouvy a pravidel**

V případě, že uživatel poruší ustanovení smlouvy nebo pravidel 3x během posledních 6 měsíců, může poskytovatel ukončit smlouvu o poskytování služby.

- Po 1. porušení je uživatel upozorněn ústně (s výjimkou nezaplacení za odebrané služby – v tomto případě je uživateli zaslána 1. upomínka písemně a je založena do osobní složky uživatele).
- Po 2. porušení je uživatel upozorněn vždy písemně.

- Po 3. porušení je s uživatelem ze strany poskytovatele ukončena smlouva o poskytování služby.

V odůvodněných případech (např. fyzické napadení pracovníka, nezaplacení služby za dobu déle než 2 měsíce, apod.), při závažném porušení povinností ve smlouvě a v pravidlech, může být s uživatelem ukončena smlouva ihned.

Uživatel může požádat o uzavření nové smlouvy nejdříve po 6 měsících od výpovědi.

### **Havarijní a nouzové situace**

Jedná se o nepředvídatelné, ohrožující či nebezpečné situace, vyžadující okamžité řešení. Pracovník v přímé péči o situaci informuje vedoucího služby a provede písemný záznam do složky uživatele.

#### **Uživatel neotvírá (pracovník nemá klíče)**

Pracovník opakovaně zazvoní, volá uživatele jménem, klepe na dveře. Poslechne za dveřmi, zda není slyšet v bytě zvuk nebo hlas uživatele. Pokud nejsou slyšet zvuky za dveřmi, pokusí se pracovník spojit s uživatelem telefonicky. Pokud uživatel telefon nezvedá, poté pracovník zkusí zavolat kontaktní osobu, která je uvedena v individuálním plánu uživatele. Pokud ani po opakovaných pokusech nezjistí nic o uživateli, tak kontaktuje Policii ČR.

#### **Uživatel neotevívá, ale je slyšet za dveřmi**

V tomto případě volá pracovník ihned Integrovaný záchranný systém (112).

#### **Uživatel se nedostavil na místo smluveného setkání**

Pracovník vyčká 15 min. na místě setkání. Pokud se uživatel nedostaví, pokusí se s uživatelem spojit telefonicky, volá vedoucí služby, kontaktuje pověřenou osobu. Služba je vedená jako neodhlášená a vyúčtována (čas nezbytný k zajištění služby) a dále se řídí pokyny vedoucí.

#### **Při náhlém zhoršení zdravotního stavu uživatele a úrazu**

Pracovník situaci zhodnotí a v případě ohrožení života, poskytne první pomoc. Dle zdravotního stavu může po souhlasu uživatele zavolat obvodnímu lékaři nebo Zdravotnickou záchrannou službu.

#### **Uživatel je nalezen v bezvědomí (v život ohrožující situaci)**

Pracovník v případě ohrožení života poskytne první pomoc a zavolá Zdravotnickou záchrannou službu.

### **Jednání pod vlivem návykových látek**

Pracovník upozorní uživatele, proč mu službu nemůže poskytnout, uvědomí o situaci vedoucí služby OAS, která rozhodne o dalším postupu. Pokud uživatelův stav vyžaduje ošetření či hospitalizaci, přivolá pracovník Zdravotnickou záchrannou službu.

### **Ztráta finančních prostředků, klíčů v přítomnosti pracovníka**

Pracovník se souhlasem uživatele prohledá osobní věci uživatele a prostor, v němž se uživatel pohyboval. V případě potřeby a s uživatelovým souhlasem kontaktuje pracovník policii, uvědomí o situaci vedoucí služby.

### **Obvinění pracovníka uživatelem z krádeže**

Při obvinění pracovníka uživatelem, kontaktuje pracovník vedoucí služby a volá Policii ČR.

**Náhlý nedostatek pracovníků v terénu** (např. z důvodu onemocnění většího počtu pracovníků).

Pracovník přímé péče/vedoucí služby uživatele informuje o změně příchodu či časového rozsahu návštěvy, může požádat o zajištění návštěvy kontaktní osobou. V nezbytně nutném případě lze setkání zrušit.

### **Havárie v domácnosti uživatele**

V případě zjištění poruchy (vody, plynu nebo elektřiny) se pracovník uživatele (kontaktní osoby, rodinného příslušníka, souseda, správce objektu) zeptá, kde se nacházejí uzávěry sítí, které uzavře. Pokud uživatel neví, kde se nacházejí uzávěry, a nejsou pracovníkem nalezeny, volá pracovník neprodleně havarijní službu a předává jí dál tuto situaci k řešení.

### **Požár v domácnosti uživatele**

Při požáru drobnějšího charakteru (např. hořící kuchyňská utěrka, a jiné) se pracovník snaží uhasit požár sám, dále učiní takové kroky, aby se uživatel dostal z dosahu požáru, volá Hasičský záchranný sbor.

## **Pravidla pro podávání stížností**

Kterýkoli uživatel či rodinný příslušník může podat svou stížnost na personál, či na kvalitu poskytované služby. Stížnost bude řešena individuálně a nebude mít negativní vliv na poskytované sociální služby. Během celého procesu vyřizování stížnosti je zachovávána mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

---

## Stížnost

Je sdělení, které se zabývá nedostatkem či nesprávným jednáním v rámci poskytovaných sociálních služeb, na jehož nápravě stěžovatel trvá. Je evidována, stěžovatel vždy obdrží písemnou odpověď o způsobu řešení stížnosti.

### Stížnost lze podat:

- Ústně - prostřednictvím všech pracovníků osobní asistence, osobně v kanceláři OAS
- Telefonicky - možnost telefonicky kontaktovat vedoucí osobní asistence, která stížnost zapíše a následně ji bude řešit, telefon 605 006 294.
- Písemně - prostřednictvím pošty na adresu Charita Vsetín, Osobní asistenční služba, Horní náměstí 135, 755 01 Vsetín, nebo e-mail: [jana.bartonova@vsetin.charita.cz](mailto:jana.bartonova@vsetin.charita.cz)

Stížnost bude předána kompetentnímu pracovníkovi a vyřízena do 28 kalendářních dní. I stížnost může přispět ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

### Další kontakty pro podání stížnosti:

#### Ředitelka Charity Vsetín

Bc. Jarmila Hyžáková, Horní náměstí 135, Vsetín 755 01, tel.: 571 411 709, 604 437 915,  
e-mail: [reditel@vsetin.charita.cz](mailto:reditel@vsetin.charita.cz)

#### Arcidiecézní charita Olomouc

ředitel Václav Kepřt, Křížkovského 6/505, Olomouc 772 00, tel.: 585 229 380,  
e-mail: [reditel@acho.charita.cz](mailto:reditel@acho.charita.cz)

#### Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Schválila Bc. Jarmila Hyžáková, statutární zástupce Charity Vsetín.

Pravidla pro poskytování Osobní asistenční služby nabývají účinnosti dne 1. 9. 2023.