Charita Vsetín, Osobní asistenční služba
Horní náměstí 135, 755 01 Vsetín, tel: 605 006 294
e-mail: jana.bartonova@vsetin.charita.cz
www.vsetin.charita.cz IČO: 44740778,
účet: KB Vsetín č. 563344851/0100

Příloha č. 3:

# Pravidla pro poskytování Osobní asistenční služby

## dále jen Pravidla, platná od 1. 10. 2026

## 1. Poslání

Osobní asistenční služba (OAS) je terénní sociální 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.

## 2. Místo a čas poskytování

Osobní asistence je poskytována bez časového omezení (24hodin denně, 7 dní v týdnu), dle požadavků uživatelů s ohledem na kapacitu služby a její provozní možnosti. Služba je poskytována na základě písemné smlouvy mezi uživatelem a Charitou Vsetín, v domácnosti uživatele vždy za jeho přítomnosti a v předem dohodnutém čase. Provozní doba kanceláře Osobní asistenční služby je od pondělí do pátku od 8:00 – 15:00 h, vždy po telefonické domluvě.

## 3. Podmínky poskytování služby

Služba je poskytována osobám v nepříznivé sociální situaci, kterou posuzuje sociální pracovnice přímo v domácnosti zájemce (sociální šetření). Osobní asistence nenahrazuje veřejně dostupné služby (úklidová služba, donáška oběda/nákupu, pedikúra, taxi). V případě volné kapacity dojde k uzavření písemné Smlouvy, jejíž součástí je individuální plán, obsahující úkony, které budou u uživatele prováděny a osobní cíl, kterého chce prostřednictvím služby dosáhnout. Pracovnice zajišťuje pouze úkony, které jsou u uživatele předem nasmlouvány. Při provádění úkonů se mohou pracovnice střídat dle personálních možností Poskytovatele.

Každý uživatel má v průběhu výkonu služby určeného klíčového pracovníka, který s ním průběžně hodnotí a plánuje a nastavuje individuální plán alespoň dvakrát do roka. Pokud je třeba službu upravit, provede sociální pracovnice po dohodě s uživatelem změnu sjednaných úkonů a nastavených podmínek služby.

V případě, že je ustanoven opatrovník uživatele, je třeba, aby doložil kopii Listiny o jmenování opatrovníka (rozhodnutí soudu) a v případně veřejného opatrovníka - Pověření k výkonu funkce opatrovníka.

**Plánování a změny v průběhu služby**

- **Plánování pravidelných služeb** – případné změny je uživatel povinen nahlásit do středy do 15:00 hodin. Plánování služeb probíhá vždy ve čtvrtek na období následujícího týdne.
- **Změny plánovaných služeb** - pokud uživatel ví, že nemůže nebo nechce službu v daný den využít, je jeho povinností plánovanou službu, co nejdříve odhlásit, nejpozději do 15:00 hodin den předem. Pokud tak uživatel neudělá a pracovník přijde na sjednanou službu - započítá se jako **neodhlášená služba.** Poskytovatel si vyhrazuje právo zaúčtovat čas nezbytný k zajištění činnosti, který strávil přípravou na smluvené setkání a časem stráveným na cestě k uživateli, dále zaúčtuje čas čekání před vchodem v rámci úkonu Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, kdy zjišťuje, co se stalo a kontaktuje Poskytovatele.
- **Odhlášení služby** – v akutních případech, kdy je nutné službu odhlásit (např. hospitalizace, zhoršení zdravotního stavu), uživatel nahlásí tuto skutečnost neprodleně poskytovateli a v tomto případě zrušenou službu nehradí.

Charita Vsetín

Charita Vsetín, Osobní asistenční služba
Horní náměstí 135, 755 01 Vsetín, tel: 605 006 294
e-mail: jana.bartonova@vsetin.charita.cz
www.vsetin.charita.cz IČO: 44740778,
účet: KB Vsetín č. 563344851/0100

- **Obnovení služby** - 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.
- **Změna rozsahu služby** - v případě, že uživatel požaduje jiný rozsah nebo jiné dny, je třeba nahlásit požadavek 7 dní dopředu. Požadavku může být vyhověno pouze v případě volné kapacity poskytovatele.

**Vyúčtování a platba**

Úhrada za poskytnutí činností osobní asistence je stanovena v platném Ceníku činností a úkonů osobní asistence. 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). 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 uhradit Poskytovateli vyúčtovanou částku do 28. dne kalendářního měsíce, ve kterém obdržel vyúčtování. 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). Uživatel hradí v plné výši všechny další náklady, které vzniknou při poskytování služby osobní asistence mimo domácnost uživatele (např. vstupné na kulturní nebo sportovní akce, pobyt mimo domov). 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. V případě, že uživatel využívá i osobní asistenci od jiného poskytovatele a součet hodin je vyšší než 80 hodin za měsíc, může uživatel po dodání potvrzení od druhého poskytovatele uplatnit slevu. Celková výše úhrady se zaokrouhluje na celé koruny.

**Porušení povinností vyplývajících ze smlouvy a pravidel**

V případě, že uživatel poruší ustanovení Smlouvy nebo Pravidel 3x během posledních 6 měsíců, může poskytovatel smlouvu ukončit.

- Po 1. porušení je uživatel upozorněn ústně.
- Po 2. porušení je uživatel upozorněn vždy písemně.
- Po 3. porušení je s uživatelem ze strany Poskytovatele ukončena Smlouva o poskytování služby.

Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech zkrácena až na jeden pracovní den, odůvodněným případem je fyzické napadení pracovníka.
Uživatel může požádat o uzavření nové smlouvy nejdříve po 6 měsících od výpovědi.

## 4. Práva a povinnosti

**Uživatel má právo:**

- Na poskytování kvalitní a profesionální péče, jejíž rozsah je uveden ve smlouvě.
- Na vlastní rozhodování, uplatňování vlastní vůle, na volbu možností (oblékání, stravování apod.).
- Na důstojné zacházení a respektování soukromí.
- Na přijatelné riziko související s chováním uživatele a jeho životním stylem (např. nedodržování dietních zásad apod.).
- Na ochranu osobních údajů a nahlížení do své dokumentace (po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem nebo vedoucím služby).
- Na určení kontaktní osoby, které bude osobní asistence oprávněna poskytovat informace.
- Na vznášení podnětů a připomínek týkající se chodu služby, stěžovat si.

Charita Vsetín

Charita Vsetín, Osobní asistenční služba
Horní náměstí 135, 755 01 Vsetín, tel: 605 006 294
e-mail: jana.bartonova@vsetin.charita.cz
www.vsetin.charita.cz IČO: 44740778,
účet: KB Vsetín č. 563344851/0100

- Právo na změnu úkonů, jejich četnosti a rozsahu, a to ve spolupráci se sociálním a klíčovým pracovníkem (individuální plánování).
- Požádat o změnu klíčového pracovníka.
- Na delší přerušení služby – uživatel může službu přerušit až na dobu 90 dnů (odlehčovací služba, hospitalizace).
- Na poskytnutí slevy při čerpání osobní asistence nad 80 hodin za měsíc.
- Ukončení smlouvy bez udání důvodu.

**Povinnosti uživatele:**

- Dodržovat Pravidla a vyjednané podmínky pro poskytování Osobní asistenční služby.
- Zajistit pracovníkům bezproblémový přístup do své domácnosti (např. otevření jinou osobou, přístup do bezpečnostní schránky na klíč, případně možnost zapůjčení klíčů nebo čipu), 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 bezpečné péče (polohovací lůžko, zvedací zařízení, vhodné kompenzační pomůcky apod.), které slouží k minimalizování rizika úrazu pracovníka nebo uživatele.
- 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.
- Sdělit přítomnost kamer v domácnosti a domluvit se na podmínkách výkonu služby, aby nedošlo ke zneužití záznamu, např. zajistit vypnutí kamery před začátkem služby. Provozování skrytých kamer bez souhlasu pracovníků se považuje za porušení Zákona o ochraně osobních údajů a je důvodem k ukončení smlouvy ze strany Poskytovatele.
- Informovat poskytovatele o změnách týkajících se průběhu služby (nahlášení/odhlášení služby, změny údajů aj.).
- Oznámit poskytovateli probíhající léčené infekční či parazitární onemocnění.
- Při nepřetržité asistenci nad 5,5 hod. je uživatel povinen poskytnout čas na občerstvení. Přitom nedochází k přerušení služby.
- Zajistit hygienicky přijatelné pracovní prostředí (využít WC, umýt si ruce).
- Nekouřit v přítomnosti pracovníka a zajistit dostatečné větrání zakouřených prostor, kde se služba poskytuje.
- Při doprovázení na uživatelem zvolenou aktivitu je uživatel povinen uhradit za pracovníka vzniklé výdaje (např. vstupné, poplatek za parkování apod.).
- Dodat do 5. dne následujícího měsíce písemné potvrzení o počtu poskytnutých hodin osobní asistence jiným poskytovatelem, chce-li uplatnit slevu.
- 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 poskytovatele:**

- Poskytovat péči v důstojném a bezpečném prostředí nejen pro uživatele, ale také pro pracovníky služby.
- 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 (náhlá nepřítomnost pracovníka, dopravní komplikace apod.) 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.
- Poskytovatel je oprávněn provádět změny v Ceníku nebo Pravidlech.
- Ukončit poskytování sociální služby v souladu se smlouvou o poskytování sociální služby.

**Povinnosti poskytovatele:**

- Zajistit kvalitní a bezpečné poskytování služby v souladu s platnými právními normami a standardy kvality sociální služby.
- Při prvním vstupu do domácnosti uživatele se prokazovat Identifikačním průkazem pracovníka Charity Vsetín.
- Se zapůjčeným čipem nebo klíči uživatele zacházet tak, aby nedošlo k jejich zneužití.
- Respektovat osobnost, důstojnost a soukromí 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.
- Pravidelně plánovat a hodnotit 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 písemně na ni odpovědět do 30 dnů.
- Seznámit uživatele se změnou úhrady a pravidel pro poskytování služby osobní asistence minimálně 15 dnů před nabytím účinnosti takové změny.

## 5. Přehled základních činností a úkonů osobní asistence

Osobní asistenci vždy nastavujeme individuálně ve spolupráci s uživatelem a v rozsahu nezbytném pro zachování jeho soběstačnosti. Následující úkony představují základní činnosti osobní asistence poskytované dle par. 5 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

| **a)** | **Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu** | |
|---|---|---|
| 1. | Pomoc a podpora při podávání jídla a pití | Vkládání jídla a pití do úst uživatele, podání brčkem, stříkačkou nebo po lžičkách, přidržení lžíce, hrnku či sklenice. |
| 2. | Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podaných ústy | Pomoc při užití přípravků např. nutriční sippingy, laktobacily, vitamíny, výživové pudinky. Nejedná se o podávání léků (pracovník léky nepřipravuje, nedávkuje, nepodává a nerozhoduje o jejich užití). |

Charita Vsetín

Charita Vsetín, Osobní asistenční služba
Horní náměstí 135, 755 01 Vsetín, tel: 605 006 294
e-mail: jana.bartonova@vsetin.charita.cz
www.vsetin.charita.cz IČO: 44740778,
účet: KB Vsetín č. 563344851/0100

| | | |
|---|---|---|
| 3. | Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky; pro účely této vyhlášky se speciální pomůckou rozumí pomůcka, přístroj nebo zařízení, které usnadňuje manipulaci s oděvem nebo obuví | Volba vhodného oblečení, doplňků a obuvi s ohledem na počasí. Oblékání, svlékání, zapínání či rozepínání knoflíků, zipů, háčků, obouvání a zouvání, popřípadě s využitím vhodných pomůcek (např. navlékače, pomůcky na zapínání, obouvací lžíce). |
| 4. | Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny | Pomoc s užitím, nasazením, připevněním protéz, ortéz, kompresních punčoch a obdobných prostředků. |
| 5. | Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti; pro účely této vyhlášky se kompenzační pomůckou rozumí neinvazivní pomůcka, přístroj nebo zařízení, jež pomáhá zmírnit důsledek porušené tělesné, smyslové nebo jiné funkce osoby nebo kompenzuje funkci zcela vyřazenou | Praktická asistence při použití chodítka, mechanického vozíku, podložek, naslouchadla, zubní náhrady, pomůcky podporující dechové funkce (např. inhalační nástavec), pomůcky ke čtení a komunikaci. |
| 6. | Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem | Tato činnost má charakter běžné podpory, která přispívá k prevenci, zvýšení bezpečí a udržení pocitu jistoty klienta nebo jeho blízkých osob, např. měření teploty, tlaku, pulzu či použití pulzního oxymetru. |
| 7. | Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru | Pomoc při pohybu ve vnitřním/vnějším prostředí (vstávání, usedání, jištění při pohybu, upozornění na překážky). U osob se zhoršenou pamětí nebo ztrátou zraku zahrnuje činnost také pomoc při orientaci v prostoru, v čase a v běžných situacích. |
| 8. | Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy | Jde o podporu mobility, komfortu a běžných denních činností – pomoc uživateli s otočením na bok, podložení uživatele polštářem či jinou vhodnou pomůckou, úprava polohy zad či končetin, posazení uživatele ke stravování, pomoc při vstávání, ulehání a přesunu, zajištění pohodlné a bezpečné polohy. Při přesunu na lůžko nebo vozík, u zcela imobilního uživatele je úkon poskytován v případě vybavení domácnosti zvedacím zařízením, případně za pomoci druhé osoby. |
| **b)** | **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** | |
| 1. | Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku, bez porušení integrity kůže | Běžná denní hygiena (ranní/večerní hygiena, mytí rukou, obličeje během dne, vysmrkání se).<br>Péče o ústa (čištění zubů, zubní náhrady, oholení se). |

| | | |
|---|---|---|
| | | Péče o oči (umývání očí, nasazení brýlí, čištění brýlí).<br>Péče o uši (čištění uší, nasazení a čištění naslouchadla).<br>Mytí těla a koupání (včetně ošetření pokožky).<br>Příprava a úklid potřeb pro mytí. |
| 2. | Pomoc při základní péči o vlasy a nehty | Česání a mytí vlasů (včetně úpravy).<br>Stříhání nehtů na rukou, úpravu nehtů na nohou neprovádíme. |
| 3. | Pomoc při ošetření drobných porušení integrity (celistvosti) kůže, která nejsou komplikovaná nebo chronického charakteru | Pomoc při manipulaci s krycími materiály (přiložení náplasti na drobné poranění, přidržení nebo zajištění jednoduchého krytí, případně asistence při ošetření kůže v situacích, kdy si klient tyto úkony nemůže provést sám). Nejedná se o odborné ošetření ran ani hodnocení stavu kůže a terapeutické bandáže. |
| 4. | Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou | Dopomoc při použití WC, přenosné toalety, podložní mísy, láhve na moč, výměna inkontinenčních pomůcek a s tím související hygienou.<br>Vynesení a úklid nádob po vyprázdnění. |
| 5. | Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře | Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku tedy asistenční úkon prováděný bez zásahu do zavedené cévky, bez manipulace s jejím uložením nebo fixací a bez potřeby odborných či sterilních postupů. |
| **c)** | **Pomoc při zajištění stravy** | |
| | Pomoc při přípravě jídla a pití | Příprava nápojů, příprava/vaření jednoduchého jídla, ohřívání stravy, servírování. Otvírání lahví, přeložení potravin do určených nádob, součástí je i umytí použitého nádobí včetně jídlonosičů. Sledování data spotřeby u potravin. |
| **d)** | **Pomoc při zajištění chodu domácnosti** | |
| 1. | Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí | Úklid a údržba domácnosti (umytí nádobí, úklid lednice a mrazničky, běžné udržení pořádku, umytí koupelny, WC, a podlahy, utření prachu, vysávání, péče o květiny).<br>Péče o lůžko (stlaní, převlékání lůžkovin).<br>Péče o oblečení a boty (praní prádla apod.).<br>Obsluha domácích spotřebičů (pračka, mikrovlnná trouba atd.). Větrání. Odnášení odpadu.<br>*(Neposkytujeme mytí oken, úklid po malování a úklid společných prostor v domě).* |
| 2. | Nákupy a běžné pochůzky | Nákupy provádíme společně s uživatelem, v případě jeho zdravotní indispozice provedeme běžný nákup *maximálně do 10 kg váhy.* |
| **e)** | **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** | |
| 1. | Pomoc a podpora rodině v péči o dítě | Tato pomoc je poskytována uživateli se zdravotním postižením, který se stará o dítě. |

| | | |
|---|---|---|
| 2. | Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob | Činnost zahrnuje asistenci při návštěvě rodiny nebo přátel. Podpora při zapojování do běžného společenského života, zprostředkování informací o kulturních akcích, společenském dění apod. |
| 3. | Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností | Činnost se zaměřuje na rozvoj, podporu, uchování hrubé a jemné motoriky, fyzickou samostatnost a koordinaci. Dále na podporu mentálních funkcí, koncentraci a psychickou odolnost (trénink paměti, podpora komunikace a smyslová aktivizace). Praktický nácvik situací z běžného života. |
| **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 | Patří zde aktivity zaměřené na předcházení sociální izolace, podpora v udržení si vazeb s přirozeným prostředím a zapojení uživatele do běžného života společnosti. Pracovník doprovází uživatele všude tam, kde by mu to samotnému činilo potíže. |
| **g)** | **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** | |
| 1. | Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů | Cílem této pomoci je posílení samostatnosti uživatelů a jejich schopnosti hájit své zájmy. Je zaměřena na zajištění informovanosti uživatelů, pomoci při komunikaci s úřady a dalšími subjekty, nejedná se však o poskytování právního ani odborného poradenství. |
| 2. | Pomoc při vyřizování běžných záležitostí | Pomoc je zaměřena na využívání dostupných služeb a zdrojů, používání technologií (telefon, PC, internet), podporu při vyplňování formulářů, osobní korespondence apod. |
| **h)** | **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí** | |
| | Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí | Cílem je předcházet nebezpečným situacím, zajistit pocit bezpečí, poskytnout jistotu a stabilitu, podpořit v soběstačnosti v denních činnostech. Jedná se o osobní přítomnost pracovníka a jeho kontrolu, že je uživatel v pořádku. Dále kontrolu bezpečnosti prostředí (např. vypnutý sporák, otevřená okna, dobití mobilního telefonu). |

**Nad rámec základních činností poskytujeme fakultativní činnost:** Doprava uživatele služebním automobilem. Dopravu si uživatel může sjednat jen jako doplňkovou službu k základním činnostem v rámci doprovázení. Účtují se náklady spojené s dovozem uživatele na určené místo a zpět, cena je za ujetý kilometr (viz. Ceník).

## 6. 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, číslo telefonu a popis nepříznivé sociální situace uživatele (Záznam jednání se zájemcem o službu) a další údaje sdělené v průběhu poskytování osobní asistence. V případě zastoupení jinou osobou dle rozhodnutí soudu zpracováváme osobní údaje v následujícím rozsahu: jméno a příjmení zástupce/opatrovníka, adresa bydliště/pracoviště.

Pro případ mimořádné situace evidujeme jméno kontaktní osoby/opatrovníka (mobilní telefon, mail).

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. Veškeré získané údaje jsou uloženy v osobní složce uživatele v uzamykatelných skříňkách v kanceláři OAS, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu a zneužití. 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 náležité povinnosti, nebo že nebyla adekvátně ochráněna jeho práva.

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

Bližší informace k plnému znění „Ochrana osobních údajů" naleznete na odkaze: https://www.vsetin.charita.cz/o-nas/gdpr/ a na požádání vám budou vytištěny.

## 7. Nouzové a havarijní situace

Jedná se o nepředvídatelné, ohrožující či nebezpečné situace, vyžadující okamžité řešení. Pracovník v přímé péči vždy o situaci informuje vedoucího služby. Zároveň je tato situace oznámena kontaktní osobě uvedené v Individuálním plánu uživatele a proveden písemný záznam (formulář Nouzové a havarijní situace, denní záznam uživatele).

**Příklady možných situací:**

**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, je kontaktována vedoucí služby a kontaktní osoba uživatele. Pokud uživatel ani kontaktní osoba telefon nezvedá – voláme Policii ČR (158).

**Uživatel neotevírá, ale je slyšet za dveřmi**

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

**Uživatel se nedostavil na místo smluveného setkání**

Pracovník vyčká maximálně 15 min. na místě setkání, poté zavolá vedoucí služby a dále se řídí jejími pokyny. Pokud se uživatel nedostaví, je služba vedena a vyúčtována jako neodhlášená služba.

**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 (155).

**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 a uživatel společně prohledají 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 (158)

**Náhlý nedostatek pracovníků v terénu** (např. z důvodu onemocnění většího počtu pracovníků).
Pracovník přímé péče/vedoucí služby informuje uživatele (případně kontaktní osobu) o změně času příchodu či časového rozsahu služby. Nezbytná péče bude zajištěna (podání jídla, hygiena). Případně lze po dohodě s uživatelem službu 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.

## 8. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Uživatel, člen domácnosti, zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce, osoba blízká, osoba zmocněná osobou, které byla poskytována sociální služba a zaměstnanec poskytovatele sociální služby, má právo vyjádřit svou spokojenost či nespokojenost s poskytováním služby. Každá stížnost je chápána jako příležitost ke zvýšení kvality služby a budou se jí proto zabývat kompetentní pracovníci. Postup podání a řešení podání je zpracováno v dokumentu Charity Vsetín, který je zveřejněn na stránkách Charity Vsetín: www.vsetin.charita.cz.

**Stížnost**
Je sdělení, které se zabývá nedostatkem či nesprávným jednáním v rámci poskytovaných sociálních služeb, a na jehož nápravě stěžovatel trvá. Je evidována, stěžovatel obdrží písemnou odpověď o způsobu řešení stížnosti do 30 dnů.

**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

- Anonymně – do „Schránky důvěry," která je umístěna ve vstupu do budovy Charity Vsetín, Horní náměstí 135, 755 01 Vsetín.

**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

**Arcidiecézní charita Olomouc**
Křížkovského 6/505, Olomouc 772 00, tel.: 585 229 380,
e-mail: reditel@acho.charita.cz

**Kancelář veřejného ochránce práv**
Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz.

---

Telefonické kontakty **Osobní asistenční služby Vsetín**, Horní náměstí 135, 755 01 Vsetín

| | |
|---|---|
| **vedoucí OAS** | **605 006 294** |
| **sociální pracovnice OAS** | **737 375 271** |

CHARITA VSETÍN
Horní náměstí 135
755 01 VSETÍN
Tel: 571 411 709
IČO: 447 40 778

Schválila: Bc. Jarmila Hyžáková, statutární zástupce Charity Vsetín