

Příloha č. 3:

Pravidla Osobní asistenční služby

Platnost pravidel od 1. 10. 2024

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 asistence je poskytována bez časového omezení, 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 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 zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	
<i>Pomoc a podpora při podávání jídla a pití</i>	Pomoc při přijímání stravy (napití, najedení, porcování stravy). Vkládání jídla do úst, přidržení hrnku či sklenice.
<i>Pomoc při oblékání a svlékání vč. speciálních pomůcek</i>	Oblékání, svlékání, obouvání, zouvání. Nasazování a sundávání ortéz, protéz, kompresivních punčoch.
<i>Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru</i>	Pomoc při pohybu ve vnitřním/vnějším prostředí (vstávání, usedání, jištění při pohybu, upozornění na překážky). U osob se zhoršenou pamětí zahrnuje činnost také pomoc při orientaci v prostoru a v čase.
<i>Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík</i>	Změna polohy těla. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pracovník pouze dopomáhá Uživateli. U zcela imobilního uživatele je úkon poskytován v případě vybavení domácnosti zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (např. rodinného příslušníka).
Pomoc při osobní hygieně	
<i>Pomoc při úkonech osobní hygieny</i>	Běžná denní hygiena (ranní/večerní hygiena). Péče o ústa (vyčištění zubů, oholení). Česání a mytí vlasů (včetně úpravy). Stříhání nehtů na rukou. Péče o oči a uši (brýle, naslouchadla). Mytí a koupání (včetně ošetření pokožky).
<i>Pomoc při použití WC</i>	Dopomoc při použití WC, toaletního křesla. Výměna inkontinenčních pomůcek.

Pomoc při zajištění stravy	
<i>Pomoc při přípravě jídla a pití</i>	Příprava snídaně, svačiny, oběda, večeře. Vaření jednoduchých jídel a nápojů, ohřívání, krájení, servírování jídla na talíř.
Pomoc při zajištění chodu domácnosti	
<i>Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí</i>	Úklid a údržba domácnosti (umytí nádobí, úklid lednice a mrazničky, běžné udržení pořádku, umytí koupelny, WC, a podlahy, utření prachu, vysátí, péče o květiny). Péče o lůžko (stlaní, převlékání lůžkovin). Péče o oblečení a boty (praní prádla apod.). Obsluha domácích spotřebičů (pračka, mikrovlnná trouba atd.). Větrání. Odnášení odpadu. (<i>Neposkytujeme mytí oken, úklid po malování a úklid společných prostor v domě</i>).
<i>Nákupy a běžné pochůzky</i>	Nákupy provádíme společně s uživatelem, v případě jeho zdravotní indispozice provedeme běžný nákup maximálně do 10 kg váhy.
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	
<i>Pomoc a podpora rodině v péči o dítě</i>	Tato pomoc je poskytována uživateli se zdravotním postižením, který se stará o dítě.
<i>Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob</i>	Činnost zahrnuje asistenci při návštěvě rodiny nebo přátel. Zprostředkování informací o kulturních akcích, společenském dění apod.
<i>Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností</i>	Nácvik určité dovednosti (např. sebeobslužných úkonů, chůze, apod.). Jednoduché cviky a nácvik jemné motoriky. Procvičování paměti.
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	
<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>	Pracovník doprovází uživatele všude tam, kde by mu to samotnému činilo potíže nebo by to nebylo vůbec možné.
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	
<i>Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů</i>	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.
<i>Pomoc při vyřizování běžných záležitostí</i>	Pomoc je zaměřena na využívání dostupných služeb a zdrojů, používání technologií (telefon, PC, internet), podporu při vyplňování formulářů, osobní korespondence apod.

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

<i>Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí</i>	Cílem je zajistit bezpečnost uživatele, předcházet nebezpečným situacím, podpořit soběstačnost v denních činnostech, poskytnout jistotu a stabilitu. Jedná se o dohled nad užitím léků, které má uživatel připraveny, kontrolu stavu domácnosti/spotřebičů, pomoc při orientaci v denních činnostech, dohled nad pravidelným pitným a stravovacím režimem, měření tlaku.
--	--

Nad rámec základních činností je uživatelům poskytována fakultativní činnost:

Doprava uživatele služebním automobilem, 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, dohodne poskytovatel se zájemcem druhé setkání. V průběhu druhého setkání dochází k nastavení Prvotního individuálního plánu, ve kterém je sjednán osobní cíl (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 zpracovávány 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, 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 uzamykatelných skříňkách v kancelářích 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

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 osobní cíl (cíle 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 poskytovatel 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 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).

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 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).

Celková výše úhrady se zaokrouhluje na celé koruny.

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
- podílet se na tvorbě individuálního plánu a na jeho dodržování všemi pracovníky
- vyjádření požadavků k průběhu služby, hodnocení a naplňování cílů spolupráce
- 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 15 dnů předem
- vznášení podnětů a připomínek týkajících 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 uživatel 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 (využit 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. Provozování skrytých kamer bez souhlasu pracovníků se považuje za porušení Zákona o ochraně osobních údajů a je důvodem k ukončení smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 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).
- Provéřit 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.

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.

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 smlouveného 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 vedena 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 uživatelským 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 zachována 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](tel:605006294).
- Písemně - prostřednictvím pošty na adresu Charita Vsetín, Osobní asistenční služba, Horní náměstí 135, 755 01 Vsetín, nebo e-mail: 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

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.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

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

vedoucí OAS	605 006 294
sociální pracovnice OAS	737 375 271

Schválila: Bc. Jarmila Hyžáková, statutární zástupce Charity Vsetín