

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

Tento dokument obsahuje pravidla toho, jak naši službu osobní asistence poskytujeme. Pravidla musí dodržovat pracovníci naší organizace i vy jako uživatel/ka našich služeb. Máte právo tato pravidla porušit, ovšem za takové porušení pak musíte nést odpovědnost. Pokud totiž pravidla nebudete dodržovat, můžeme s vámi případně spolupráci ukončit.



1. POSLÁNÍ, CÍL, CÍLOVÁ SKUPINA, ZÁSADY A NABÍZENÉ ČINNOSTI SLUŽBY

→ **posláním naší služby** je pomáhat lidem žít běžný život a dělat všechny běžné věci ve svém běžném prostředí (doma)



→ **cílem služby je**, aby byli naši klienti ve svém životě a při různých činnostech co nejvíce samostatní

→ **cílovou skupinou jsou** lidé ve věku od 7 let do neomezeného věku, které potřebují pomoc se o sebe dobře postarat, když jim to jejich zdravotní stav nebo věk nedovoluje nebo ztěžuje



→ **zaměřujeme se hlavně na lidi:**

- s mentálním postižením
- s kombinovaným postižením (mentální postižení v kombinaci s dalším zdravotním postižením)
- se zdravotním postižením (s tělesným postižením nebo s poruchou autistického spektra)
- s jiným zdravotním postižením (po úrazu či nemoci s dlouhodobými či chronicky zdravotně nepříznivými stavy, které trvají déle než 1 rok)
- seniory (ve věku od 65 let se zhoršeným zdravotním stavem z důvodu věku či nemoci)



→ s našimi klienty **pracujeme s úctou a respektem**, snažíme se brát ohled na jejich individuální potřeby, možnosti, schopnosti a dovednosti, **pomáháme jim se samostatně rozhodovat** a taková rozhodnutí také přijímáme a podporujeme



→ **můžeme vám pomoci při:**

- péči o vlastní osobu
- osobní hygieně
- zajištění stravy
- zajištění chodu domácnosti
- výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činnostech
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- uplatňování práv, zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí



→ podrobnější popis těchto činností najdete ve smlouvě o poskytování služby

→ jsme také povinni vám **zdarma poskytovat základní sociální poradenství** (vám i vašim blízkým, kteří o vás pečují, můžeme radit v tom, jak řešit vaši situaci, jaké služby můžete využívat, kam se obracet o pomoc nebo jaká jsou vaše práva a povinnosti)



→ pokud u nás využíváte službu osobní asistence, můžete využít i naši službu **doprava osobním vozem** - můžeme vás odvézt či přivést, kam budete potřebovat, ale za takovou službu si taky musíte zaplatit a proto je lepší využívat radši běžnou veřejnou dopravu, pokud to jde



2. PRŮBĚH SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

→ naše služba pomáhá klientům přímo u nich **doma nebo tam, kde je to potřeba**, ale musí to být **na území Karlovarského kraje**



→ běžně funguje naše služba **od pondělí do pátku v čase od 8:00 do 16:00 hodin**, ale pokud budete potřebovat, **můžeme se domluvit i na jiných dnech a časech**



- **jednání se zájemcem o službu:**

→ je to **první schůzka** mezi vámi jako zájemcem o službu a námi jako poskytovatelem služby



→ zájemce je člověk, který by chtěl pomoc od naší organizace a **takové schůzky by se měl kromě vás zúčastnit i váš oprávněný zástupce**, pokud ho máte (např. opatrovník), **ale i třeba další osoby**, které si u schůzky budete přát (např. rodina, lékař)



→ společně si pak povídáme hlavně **o vás a o tom, co potřebujete**, v jaké situaci se nacházíte **a také o tom, co vám jako sociální služba můžeme nabídnout**, jaké jsou vaše i naše práva a povinnosti, a podle toho se pak **rozhodnete, jestli službu chcete nebo ne**



→ **my vás ovšem můžeme odmítnout jen pokud:**

a) potřebujete jinou službu nebo nepatříte do naší cílové skupiny (poradíme vám, na koho se můžete dále obrátit, kdo vám pomůže, jinou službu vám pomůžeme kontaktovat)



b) máme plno a nemůžeme přijmout další klienty (zařadíme vás do pořadníku a jakmile budeme mít volno, tak vás přijmeme)



c) zájemce už byl naším klientem, ale vážně porušil naše pravidla a smlouva mu byla ukončena méně než před 6 měsíci (např. nezaplatil za naše služby déle jak dva měsíce nebo se k našim pracovníkům choval opakovaně agresivně)



- **uzavírání smlouvy:**

→ pokud se rozhodnete, že naši službu chcete, **podepíšete s naším pracovníkem smlouvu** a tak se stáváte naším klientem



→ náš **pracovník vám vždy vysvětlí**, co je ve smlouvě napsáno a to tak, **abyste tomu porozuměli** a mohli jste se i případně ptát na to, čemu nerozumíte



→ pokud máte soudem stanoveného opatrovníka, musí tuto smlouvu za vás podepsat on

- **individuální plánování:**

- naši vzájemnou spolupráci si **budeme předem plánovat**, domlouvat se na tom, **jak přesně vám budeme pomáhat**
- společně vytvoříme takzvaný **individuální plán**, kde bude všechno podrobně rozepsáno - co potřebujete a jak toho dosáhneme
- na tomto plánu budete pracovat **se svým klíčovým pracovníkem** (váš hlavní asistent) – plán budete **doplňovat a hodnotit** – co se daří a co ne, co chcete v plánu změnit nebo jak budeme postupovat dál
- **plánu musíte rozumět** a je třeba nad ním přemýšlet
- plány se hodnotí **alespoň 1x za rok**, ale když je třeba tak i častěji



- **osobní asistence:**

- asistent vám bude pomáhat s tím, **na čem jsme se společně domluvili** ve vašem Individuálním plánu, ale může vám pomoci i **s jinými věcmi**, které v plánu třeba zatím nejsou
- pokud bude třeba, zajistíte pro asistenta **klíče nebo čipy** od vašeho domu nebo bytu a dáme vám **podepsat takzvanou Smlouvu o úschově cenností** (domluvíme kdy přesně můžeme klíče nebo čipy použít)
- s asistentem se sejdete **na předem domluveném místě a v určitý čas**
- když **budete chtít, aby asistent přišel**, i když s ním nejste přímo **předem domluveni**, řekněte to svému asistentovi nebo zavolejte den dopředu do 16:00 hodin na telefon 353 235 267 nebo 603 107 099
- pokud už jste s asistentem domluveni, ale **nemůžete se s ním sejít** (např. jste nemocní), **řekněte to svému asistentovi nebo zavolejte** den dopředu do 16:00 hodin na telefon 353 235 267 nebo 603 107 099
- pokud naplánovanou asistenci nezrušíte, můžeme za ni chtít **peníze stejně, jako kdyby normálně proběhla**
- **pokud to bude asistent, kdo nebude moci z vážných důvodů přijít**, ozve se vám s omluvou sám a společně se **domluvíte, co dál**



- **spolupráce se zástupcem uživatele (opatrovníkem, zákonným zástupcem):**

- pracovníci naší služby můžou **spolupracovat i s vaším oprávněným zástupcem**, kterým je třeba veřejný opatrovník
- povídají si o tom, **jak probíhá naše služba, v čem potřebujete pomoci** a můžou spolu také **podepsat dohodu o vašem hospodaření s penězi** (třeba jak budeme pomáhat nakupovat)



- **spolupráce s dalšími blízkými lidmi uživatele (rodina, kamarádi, přítel, přítelkyně):**

- budeme rádi, když s námi bude spolupracovat i **vaše rodina, přátelé či jiné blízké osoby**
- pomůže nám to vás lépe poznat a zjistit, **jak vám nejlépe můžeme pomoci nebo co je pro vás nejlepší**
- **mohou se účastnit i individuálního plánování**



- **spolupráce s návaznými službami:**

- naši pracovníci vám mohou **pomoci také při hledání dalších služeb**, které vás zajímají nebo které potřebujete
- může se jednat například o pracovní dílny, různé stacionáře, podporované zaměstnávání, pečovatelské služby apod.
- **asistenti s vámi mohou jít i na první schůzku s takovými službami a pomůžou vám se do nich zapojit**



- **úhrada za poskytování sociální služby:**

- za osobní asistenci **musíte vždy zaplatit** dle našeho aktuálního přehledu úhrad, který vám předáváme
- platit budete **jen za to, co skutečně využijete** (třeba ne celou hodinu)
- **cenu můžeme měnit**, ale musíme vás o tom **vždy informovat alespoň 30 dní dopředu**
- **vždy vám také předáme nebo pošleme vyúčtování** (zpětně maximálně za dva měsíce a vy toto vyúčtování pak musíte **do 15ti dnů zaplatit** a to buď **hotově nebo převodem na náš účet**)



- **dokumentace uživatelů:**

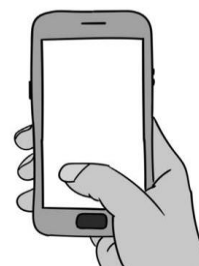
→ naše organizace si musí vést záznamy o spolupráci se svými klienty a proto **budeme mít u sebe informace o vás** (např. jméno, datum narození, adresu) a **všechny naše společné dokumenty** (např. tyto vnitřní pravidla, smlouvu, dodatky, individuální plány)



→ tyto záznamy a dokumenty budeme mít **uloženy v našich složkách v uzamčené skříni a kanceláři** na adrese Dveře dokořán, z.s. U Ohře 210/19, 360 18 Karlovy Vary a budeme je ukládat **i v elektronické podobě** (v počítačích a v naší databázi s názvem eEquip, které jsou chráněny heslem)



→ k vašim informacím, záznamům a dokumentům **mají přístup pouze naši pracovníci** a **vy máte právo do takové dokumentace nahlížet a pořizovat si z ní kopie**



→ všechny tyto informace o vás a vaše dokumenty považujeme za **citlivá data** a nikomu jinému je **bez vašeho souhlasu nedáváme** (nebo souhlasu vašeho opatrovníka)



→ podrobněji jsou tyto pravidla ohledně ochrany vašich osobních údajů popsány v dokumentu s názvem **Souhlas se zpracováváním osobních údajů**, který podepisujete při zahájení naší služby

- **stížnosti:**

→ na naši službu a všechno, co s ní souvisí si **můžete stěžovat, mít připomínky i nápady, jak ji zlepšit**



→ stěžovat si může **i váš oprávněný zástupce nebo i další osoby**, které jsou do naší služby nějak zapojeni

→ pokud k nám nějaká taková stížnost přijde, **budeme za to rádi, nemusíte se bát**, že by to naše vzájemné vztahy špatně ovlivnilo



→ podrobněji jsou pravidla ohledně stížností popsány v dokumentu s názvem **Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností**, který podepisujete při zahájení naší služby

- **ukončení služby:**

→ vy jako klient **můžete ukončit službu kdykoli, okamžitě a i bez toho, aniž byste nám řekli důvod**

→ **my jako poskytovatel, můžeme službu ukončit jen pokud:**

a) jsme pro vás udělali všechno, co jste potřeboval/a

b) skončila doba, pro kterou byla napsána smlouva

c) když se zhorší váš zdravotní stav a nebudeme vám umět pomoci nebo budete potřebovat jinou službu, která vám pomůže lépe než my

d) pokud nevyužíváte službu aspoň 2 měsíce a my nevíme proč

e) pokud naše služba úplně skončí

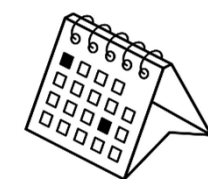
f) pokud byste nedodržoval/a vnitřní pravidla služby a hrubě je porušoval/a například tím, že nezaplatíte za službu déle než 2 měsíce nebo tím, že budete na naše pracovníky agresivní

→ službu bychom ukončili **1 měsíc po tom, co byste od nás dostal/a písemnou výpověď**

→ pokud byste ovšem **hrubě porušoval/a pravidla** naší služby, ukončili bychom jí už **7 dní po tom, co byste od nás dostal/a písemnou výpověď**

→ pokud službu ukončíme, sepíšeme formulář, který podepíšeme

→ můžeme vám pomoci **najít a zařídit jinou službu**, pokud budete chtít



3. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

- **práva uživatele**

→ být respektován jako člověk, který má svá lidská práva

→ podat stížnost, připomínky a podněty ke službám

→ využívat všech základních i fakultativních služeb (auto)

→ podílet se na průběhu služby, změnit délku a čas služby

→ podívat se do vaší dokumentace a záznamů

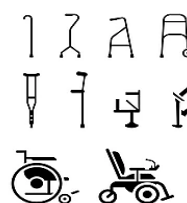
→ mít jiného náhradního asistenta, když ten váš nebude moct přijít

→ ukončit službu kdykoliv i bez udání důvodu



- **povinnosti uživatele**

- mít doma dobré podmínky pro asistenci a umožnit asistentovi použít vaši koupelnu a WC
- neohrožovat zdraví pracovníka (např. výskyt blech, vši, agresivní chování, kouření v jeho přítomnosti)
- říkat pracovníkům důležité informace, které mohou ovlivnit poskytování naší služby
- mluvit o rizikových situacích, které se vám mohou stát (epileptické záchvaty, cukrovka, alergie apod.) a říct pracovníkům, co při nich dělat
- nahlásit včas změny související s poskytováním služby
- zajistit pomůcky k výkonu služby, a to včetně kompenzačních pomůcek
- seznámit se s těmito vnitřními pravidly a ptát se na věci, kterým nerozumíte
- dodržovat tyto vnitřní pravidla, smlouvu a platit za službu
- uznávat práva ostatních osob



4. PRÁVA A POVINNOSTI SLUŽBY

- **práva služby**

- ukončit službu po vzájemné dohodě s uživatelem
- ukončit službu v případech, které jsou popsány ve smlouvě
- okamžitě ukončit asistenci při ohrožení zdraví pracovníka (např. výskyt blech, vši, agresivita, nezajištěné zvíře apod.)
- mluvit o průběhu služby při poradách a supervizích (setkání našich pracovníků organizace)



- **povinnosti služby**

- dodržovat všechno na čem jsme se dohodli
- nesmíme o vás mluvit bez vašeho souhlasu s cizími lidmi
- dodržovat zásady služby
- dodržovat vaše základní lidská práva, což jsou:



- a) právo na osobní svobodu, vlastní rozhodování, svůj názor a uplatňování vlastní vůle
- b) právo na svobodu pohybu a integraci do společnosti
- c) právo na respekt a ochranu soukromí
- d) právo na ochranu osobních údajů
- e) právo na integritu a důstojné zacházení
- f) právo vlastnit majetek
- g) právo na práci a odměnu za práci
- h) právo na vzdělání
- i) právo podávat stížnost



- přivolat v případě nebezpečí a ohrožení vašeho života záchranné složky a chránit váš život i svůj
- říct vašemu oprávněnému zástupci, když se zhorší váš zdravotní stav, vzniknou havárie, rizikové situace či jiné důležité události a informace
- ohlásit každý trestný čin, o kterém se dozvíme
- vyřizovat vaše stížnosti a připomínky
- pracovníci se musí řídit standardy kvality sociálních služeb a dalšími závaznými dokumenty
- zajistit vzdělávání pro pracovníky



Tato pravidla nabývají účinnosti dne 1. 7. 2026

Zpracoval: Bohumil Svoboda, vedoucí pracovník



Seznámen

V, dne.....

*poskytovatel
(zástupce poskytovatele)*

*uživatel
(zákonný zástupce, opatrovník)*