

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

Osobní asistence dle § 39 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Služba osobní asistence Jihočeského centra pro zdravotně postižené a seniory, o. p. s. je poskytována ve stanovený čas, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

Osobní asistence obsahuje tyto základní činnosti

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

Poslání osobní asistence

Posláním sociální služby osobní asistence je pomáhat dospělým osobám se zdravotním postižením a seniorům zvládnout s pomocí osobního asistenta činnosti, které nemohou vykonávat samostatně, individuálně poskytnout pomoc a podporu, jež vychází z potřeb uživatelů, a umožnit jim zůstat v přirozeném domácím prostředí. Odborný personál podporuje rozvoj a samostatnost uživatelů, aby mohli žít životem, který se blíží běžné úrovni a napomáhá k jejich integraci do společnosti.

Nepříznivá sociální situace

Naším uživatelem je osoba, jejíž schopnost postarat se o sebe, své potřeby či domácnost je snížena nebo ji pozbyla z důvodu věku, zhoršeného zdravotního stavu, postižení nebo nepříznivé životní situace.

Přes tyto okolnosti chce zůstat ve své domácí přirozeném prostředí. Prostřednictvím naší služby můžeme klienta podpořit a pomoci zajistit jeho potřeby i ve spolupráci s rodinou a dalšími navazujícími organizacemi/poskytovateli. Často se jedná také o osoby po hospitalizaci v nemocnici či LDN, rehabilitačních centrech apod.

Okruh osob, pro které je služba osobní asistence určena

Služba osobní asistence je poskytována uživatelům, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci z důvodu zdravotního postižení nebo věku a kteří potřebují pomoc jiné fyzické osoby při zvládnutí běžných úkonů péče o sebe, podporu soběstačnosti a při uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Služba je určena zejména:

- osobám s tělesným postižením,
- osobám se zrakovým postižením,
- osobám s chronickým onemocněním,
- osobám s kombinovaným postižením, s výjimkou kombinace postižení zraku a sluchu,
- osobám s jiným zdravotním postižením,
- seniorům.

Vymezení osob, kterým služba není poskytována

Služba osobní asistence není poskytována:

- osobám hluchoslepým,
- osobám se zdravotním postižením, u nichž se vyskytují duševní poruchy v akutní fázi onemocnění,
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytování zdravotních služeb nebo odborný zdravotnický dohled (např. aplikace injekcí infuzí, sondování, ošetrovatelské úkony).

Věková struktura uživatelů

Služba osobní asistence je poskytována uživatelům od 19 let věku.

Podmínky poskytování služby osobní asistence

1. Služba osobní asistence je poskytována na základě smlouvy uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby. Smlouva vymezuje rozsah, časový harmonogram a četnost úkonů.
2. Rozsah, časové vymezení a četnost úkonů mohou být v průběhu poskytování služby měněny v závislosti na aktuálních potřebách uživatele, a to se souhlasem obou smluvních stran a s přihlédnutím k personálním a provozním možnostem poskytovatele. O změnu rozsahu služby může klient kdykoliv požádat pracovníka v sociálních službách nebo sociální pracovníci.
3. Osobní asistence je zajišťována pracovníky poskytovatele dle jeho organizačních a personálních možností. Není možné garantovat zajištění služby stejným pracovníkem po celou dobu platnosti smlouvy.
4. Uživatel je povinen zajistit vhodné a bezpečné podmínky pro poskytování sjednané péče. V případě, že by mohlo dojít k ohrožení zdraví nebo bezpečnosti pracovníka (např. nevhodné prostředí, přítomnost nezvladatelného zvířete), je pracovník oprávněn odmítnout provedení úkonu.

5. Na základě provedeného sociálního šetření stanoví sociální pracovníce ve spolupráci s uživatelem nezbytné pomůcky a opatření potřebné k zajištění bezpečného poskytování služby (např. polohovací lůžko, zvedací zařízení, mechanický invalidní vozík, sedačka do sprchy nebo vany, protiskluzové podložky apod.).
6. Jestliže je uživatel méně pohyblivý a pro poskytování osobní asistence je nezbytné, aby si pracovník sám odemykal byt, dům, společný vchod apod., zajistí na vlastní náklady nezbytný počet klíčů. Při jejich předání je vyplněno Potvrzení o převzetí svěřených předmětů a podepsáno oběma stranami (poskytovatelem, uživatelem), a dále je o tom uveden zápis v individuálním plánu klienta.
7. V případě, že z provozních důvodů dojde ke zpoždění pracovníka oproti sjednanému času služby, je poskytovatel (osobní asistentka, sociální pracovníce) povinen o tom bezodkladně informovat uživatele a dohodnout s ním posunutí času či náhradní termín.

Místo a čas poskytování služby

1. Služba osobní asistence je poskytována sedm dní v týdnu.
 - v pracovních dnech (pondělí–pátek) v čase od 7:00 do 20:00 hodin,
 - v sobotu, neděli a ve dnech státních svátků v čase od 7:00 do 13:00 hodin a od 16:00 do 20:00 hodin.
2. Služba je poskytována v domácnosti uživatele, při doprovodu pouze na území města Strakonice.

Přihlašování a odhlásování úkonů

1. Uživatel je povinen oznámit požadavek na přihlášení nebo odhlášení úkonu osobní asistence poskytovateli služby nejméně dva pracovní dny předem. (V případě požadavku na doprovod nebo využití dopravy vozidlem poskytovatele je uživatel povinen oznámit změnu nejméně pět pracovních dnů předem.) Požadavek na doprovod nebo využití dopravy vozidlem poskytovatele je nutné domlouvat minimálně pět pracovních dnů předem.
2. Nedojde-li k včasnému odhlášení sjednaného úkonu a pracovník se k výkonu služby dostaví, avšak uživatel poskytnutí úkonu odmítne, je poskytovatel oprávněn účtovat mu čas vynaložený na přípravu a realizaci sjednaného úkonu.
3. Výjimku z výše uvedeného postupu tvoří závažné a nepředvídatelné důvody, zejména hospitalizace nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele. O oprávněnosti uplatnění výjimky rozhoduje sociální pracovník poskytovatele s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem případu.

Cena služeb, vyúčtování a způsob úhrady

1. Výše úhrad je stanovena platným Ceníkem služeb osobní asistence.
2. Poskytované úkony a činnosti jsou průběžně evidovány zápisem do „Výkazu úkonů“ v písemné podobě a následně zaznamenávány do systému eEquip. Čas úkonu se uvádí v minutách.

3. Vyúčtování poskytnutých úkonů a činností provádí vedoucí střediska u každého uživatele do 15. dne kalendářního měsíce, a to za předchozí kalendářní měsíc.
4. Úhrada za poskytnuté služby je možná v hotovosti nebo bezhotovostním převodem na bankovní účet, a to dle volby uživatele a jeho možností.
5. V případě hotovostní úhrady převezme pracovník poskytovatele v předem dohodnutém termínu od uživatele příslušnou finanční částku. O převzetí hotovosti jsou vystaveny dvě stvrzenky, z nichž jednu si ponechává uživatel a druhá je předána poskytovateli.
6. Neuhradí-li uživatel vyúčtovanou částku do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je kontaktován za účelem připomenutí úhrady. V rámci tohoto kontaktu pracovník současně zjišťuje, zda k prodlení nedošlo v důsledku zhoršení sociální situace uživatele. V odůvodněných případech je možné dohodnout individuální způsob úhrady.
7. Pokud uživatel nezaplatí dlužnou částku ani po upozornění, je mu písemně doručena výzva k vyrovnaní pohledávky. Nebude-li tato ani pak uhrazena, může být vymáhána soudní cestou.

Zásady při poskytování služby osobní asistence

Povinnosti a odpovědnost uživatele služby

Uživatel služby je v rámci poskytování osobní asistence povinen:

- chovat se vůči pracovníkům osobní asistence v souladu s obecně uznávanými pravidly slušného a respektujícího jednání,
- zajistit bezpečné a vhodné prostředí pro poskytování sjednané péče tak, aby nedocházelo k ohrožení zdraví pracovníků; v případě snížené soběstačnosti uživatele, zjištěné na základě sociálního šetření, je uživatel povinen zajistit odpovídající kompenzační pomůcky a technické prostředky (např. polohovací lůžko apod.),
- bezodkladně informovat pracovníky o změnách zdravotního stavu, zejména v případě výskytu infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví,
- včas oznámit změny týkající se své osoby, zejména změnu bydliště, hospitalizaci nebo plánovanou dlouhodobou nepřítomnost,
- platit úhradu za poskytnuté úkony osobní asistence řádně a včas v souladu s platným „Ceníkem služeb osobní asistence“.

Povinnosti a profesní zásady pracovníků osobní asistence

Pracovníci osobní asistence jsou při výkonu své práce povinni:

- zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a osobních údajích týkajících se uživatelů, s nimiž se seznámí v souvislosti s poskytováním služby,
- přistupovat ke každému uživateli individuálně, respektovat jeho jedinečnost, podporovat jeho samostatnost a odpovědnost a uznávat jeho svobodnou vůli a rozhodování,
- chránit soukromí a lidskou důstojnost uživatele, vytvářet bezpečné, vstřícné a důvěryhodné prostředí založené na vzájemném respektu,

- dodržovat sjednaný čas poskytování služby, nevstupovat do domácnosti uživatele v jinou dobu, než bylo předem dohodnuto.

Řešení nouzových a havarijních situací

1. V případě, že při sjednané návštěvě uživatel služby nereaguje na příchod pracovníka a není možné navázat telefonický kontakt s ním, jeho kontaktní osobou nebo se sousedy, je pracovník osobní asistence povinen neprodleně informovat vedoucího střediska.
2. Vedoucí střediska, případně v jeho nepřítomnosti jiný pověřený pracovník poskytovatele, zajistí kontaktování složek integrovaného záchranného systému.
3. Tento postup může vést k násilnému vstupu záchranných složek do obydlí uživatele a vzniku škody na bytovém zařízení. Z tohoto důvodu je v zájmu uživatele služby, aby včas informoval poskytovatele o své nepřítomnosti a sjednanou péči řádně a včas odhlásil telefonicky nebo osobně.

Podávání stížností

1. Podněty, připomínky a stížnosti týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby osobní asistence jsou oprávněni podávat uživatelé služby, jejich opatrovníci, rodinní příslušníci, blízké osoby, instituce a jiné osoby.
2. Postup pro podávání a vyřizování stížností je upraven v samostatném vnitřním předpisu „Vnitřní pravidla pro vyřizování stížností“ nebo způsob poskytování osobní asistence, se kterým jsou uživatelé služby seznámeni v průběhu jednání se zájemcem o službu.
3. Tento dokument je uživatelům k dispozici k nahlédnutí na dostupném a viditelném místě u poskytovatele, dále na webových stránkách Jihočeského centra pro zdravotně postižené a seniory o.p.s. (www.jczps.cz) a rovněž u sociálního pracovníka nebo vedoucího střediska.

Zpracovala: Bc. Renáta Milena Kostohryzová

Platnost a účinnost: 1.10.2026