

**Vytvořil:** Bc. Petr Novotný, DiS., Mgr. Tereza Šmerdová, Bc. et Bc. Kateřina Valová

**Vytvořeno dne:** 21. 2. 2023

**Platnost od:** 1. 3. 2023

**Odpovědná osoba:** vedoucí osobní asistence

**Frekvence revize:** 1x ročně

**Metodické zařazení:** Vnitřní pravidla

**Pořadové číslo:** 7 (od 2016)

Tímto dokumentem se dne 1. 3. 2023 ruší platnost dokumentu *Pravidla poskytování služby osobní asistence*, který byl platný od 1. 3. 2022.

Tento dokument je určený a závazný pro pracovníky a klienty služby osobní asistence ParaCENTRA Fenix, z. s. Je též určený případným zájemcům o tuto službu a veřejně dostupný na webových stránkách ParaCENTRA Fenix, z.s.

---

## Pravidla poskytování služby osobní asistence

---

### 1. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

**1.1.** ParaCENTRUM Fenix, z. s. (dále jen „PCF“) poskytuje službu osobní asistence (dále jen „OA PCF“) dle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### 2. OBECNÉ NÁLEŽITOSTI A ROZSAH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

**2.1** Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím služby OA PCF musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Služba OA PCF musí být poskytována v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Služba osobní asistence podle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, obsahuje zejména tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- 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.

**2.2** Detailní rozsah a způsob poskytování základních činností je popsán v dokumentu Pracovní postupy OA, který je přílohou standardu sociální služby OA PCF č. 3, a zároveň je součástí

Informačního balíčku služby osobní asistence, se kterým jsou seznámeni všichni zájemci o službu OA PCF před vstupem do služby.

- 2.3 Rozsah a způsob poskytování služby je vždy nastaven tak, aby služba nenahrazovala veřejně dostupné služby.
- 2.4 Služba musí vždy působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace. Z tohoto důvodu je nutné co nejaktivnější zapojení klienta do všech prováděných činností v rámci poskytování služby. Poskytování základních činností služby musí vždy probíhat za klientovy osobní přítomnosti.
- 2.5 Služba je poskytována převážně na území města Brna. Na jiném místě může být poskytována jen po vzájemné dohodě mezi PCF a klientem.

### 3. PRÁVA A POVINNOSTI

#### 3.1 Klienti PCF mají právo na:

- a) odbornou a kvalifikovanou službu a péči,
- b) soukromí,
- c) rovnocenné postavení ve vztahu s pracovníky PCF,
- d) rovnocenný přístup ke službě,
- e) úplné a pravdivé informace předávané srozumitelnou formou,
- f) ochranu vlastní důstojnosti,
- g) ochranu osobních a citlivých údajů,
- h) individuální přístup a podílení se na individuálním plánování,
- i) odmítnutí služby,
- j) nahlížení do své dokumentace, ze které si mohou pořizovat zápisky a poznámky,
- k) podání stížnosti,
- l) ochranu před diskriminací a stigmatizací.

#### 3.2 Povinnosti klienta:

- a) Klient sám organizuje, plánuje a řídí práci asistenta. Pokud klient není schopen práci asistenta samostatně naplánovat (zejména ze zdravotních důvodů), může průběh takové asistence po dohodě s vedoucím služby (případně zástupcem vedoucího) částečně plánovat pečující osoba.
- b) Klient se zavazuje poskytnout asistentovi informace nutné pro výkon osobní asistence a ve všech požadovaných úkonech ho instruovat či spolupracovat v maximální možné míře, jakou mu jeho fyzický, psychický i duševní stav dovoluje.
- c) Klient zadává asistentovi jen takové úkoly, které nejsou v rozporu s platnými zákony a obecně přijatými pravidly slušného chování. Nevyžaduje po něm činnosti, které nejsou předmětem osobní asistence.

- d) Klient se zavazuje dodržovat domluvené termíny. Pokud nemůže dodržet předem domluvený termín, bude o této skutečnosti informovat koordinátora služby osobní asistence, případně jeho zástupce.
- e) Klient je povinen dbát o zdraví své i pracovníka, který mu poskytuje službu. Průběh asistence je tedy klientem nastaven tak, aby podmínky výkonu služby negativně neovlivňovaly zdraví pracovníka (např. nadměrná zátěž asistenta při extrémně vysokých či nízkých teplotách, vyžadování pomoci při osobní hygieně bez poskytnutí potřebných ochranných pomůcek).
- f) Klient je povinen zachovávat etické a morální hodnoty a normy. Klient společně s pracovníkem dbá na to, aby komunikace a celý průběh služby byly pro všechny zúčastněné bezpečné, respektující a nepřekračující osobní hranice.
- g) Klient společně s klíčovým pracovníkem spolupracuje na individuálním plánování a hodnocení služby.
- h) Klient je povinen bez prodlení nahlásit poskytovateli změny v osobních údajích, které jsou součástí *Smlouvy o poskytování služby osobní asistence*, dále změny v údajích týkajících se kontaktu na klienta či kontaktní osobu.
- i) Klient je povinen informovat poskytovatele o změnách svého zdravotního stavu a jiných skutečnostech, které by mohly ohrozit bezpečný průběh služby či zdraví pracovníka (např. probíhající infekční onemocnění).
- j) Pokud klient způsobí škodu, ať pracovníkovi nebo PCF, je podle občansko-správních předpisů jeho povinností ji uhradit. Pokud se tak nestane, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany klienta.
- k) Klient se zavazuje za každý měsíc, kdy čerpal službu, nejpozději do 2. dne následujícího měsíce, odevzdat vyplněný Výkaz služby osobní asistence, na základě kterého vedoucí služby nebo jeho zástupce po kontrole vytváří podklady pro fakturaci za poskytnutou službu.
- l) Pokud je k výkonu služby u klienta potřebné využití materiálních pomůcek (např. rukavice, hygienické potřeby, apod.), zajišťuje tyto pomůcky klient a jeho povinností je zajistit potřebné vybavení pro bezpečný průběh služby - pokud klient nezajistí potřebné pomůcky pro umožnění bezpečného průběhu služby, může to být překážkou k dalšímu poskytování služby. PCF zajišťuje pouze ochranné zdravotnické prostředky proti šíření infekčních onemocnění - roušky, respirátory, ochranné obleky, ochranné brýle.

### **3.3 Poskytovatel má právo na:**

- a) upozornění klienta v případě nedodržování povinností ze strany klienta vyplývajících z *Pravidel poskytování služby osobní asistence*,
- b) přerušování služby ze zdravotních důvodů klienta, nevhodného chování ohrožujícího bezpečný průběh služby, ostatní klienty a pracovníky,
- c) uzavření či omezení provozu z důvodu nedostatečného personálního zabezpečení, v případě nouzové či havarijní situace, nařízené dovolené či nemoci nebo omezení služby z ekonomických důvodů,

- d) odmítnutí úkonů, které jsou v rozporu s osobními hodnotami pracovníka či jeho přesvědčením,
- e) pozastavení čerpání služby v případě opakovaného závažného porušování *Pravidel poskytování služby osobní asistence*, které by mohlo způsobit neefektivní využívání veřejných zdrojů.

### 3.4 Povinnosti poskytovatele:

- a) Všichni pracovníci služby se zavazují dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se soukromí klienta.
- b) Poskytovatel zajišťuje pracovníkům základní proškolení, průběžné školení a konzultace v tématech týkajících se cílové skupiny.
- c) Vedení služby OA PCF průběžně sleduje průběh poskytované služby, dbá na dodržování vnitřních metodik a pravidel.
- d) Pracovníci služby se ke klientovi chovají s respektem a tak, aby nepoškodili jeho důstojnost.
- e) Pracovníci jsou povinni dodržovat Standardy kvality sociální služby a svým jednáním směřovat k naplňování poslání a cíle služby osobní asistence.
- f) Poskytovatel je povinen reagovat na změny klientova zdravotního stavu a dalších relevantních okolností, které klient poskytovateli oznámí. V takovém případě poskytovatel s klientem projedná úpravu poskytované služby tak, aby co nejvíce odpovídala potřebám a možnostem klienta.
- g) Pracovníci vždy jednájí tak, aby nepoškodili zdraví či majetek klienta. V případě poškození zdraví či majetku klienta pracovníkem PCF tuto škodu uhradí.

## 4. PLÁNOVÁNÍ A DOKLADOVÁNÍ SLUŽBY

### 4.1 Plánování služby:

- Službu OA PCF plánuje výhradně koordinátor služby nebo jeho zástupce na základě požadavků klienta (objednávky služby) s ohledem na kapacitní a personální možnosti pracovníků OA PCF. Požadavky klienta by měly odpovídat jeho cílům stanoveným v *Individuálním plánu klienta služby osobní asistence* (dále jen "IP") a naplňovat potřeby klienta, které jsou zaznamenané v *Kartě potřeb* v systému eQuip.
- Pokud aktuální požadavky klienta jeho IP nebo potřebám uvedeným v *Kartě potřeb* neodpovídají, upozorní na to koordinátor služby, případně jeho zástupce jak klienta, tak jeho klíčového pracovníka. Klíčový pracovník následně od klienta zjišťuje, zda se změnil jeho cíle využívání služby nebo potřeby, které má zájem využíváním služby naplňovat. Pokud dojde ke změnám, klíčový pracovník zaznamená tyto změny do mimořádného IP klienta. Pokud vznikne potřeba úpravy klientovy *Karty potřeb*, upraví ji podle zjištění klíčového pracovníka vedoucí služby nebo jeho zástupce.
- Objednávku služby klient provádí s koordinátorem služby nebo jeho zástupcem buď osobně v PCF, telefonicky, písemně přes sdílený Google Kalendář, e-mailem nebo SMS.

Objednání služby, její zrušení nebo změnu termínu poskytování si domlouvá klient výhradně s koordinátorem služby, popř. s pověřeným pracovníkem, do středy do 12:00 předcházejícího týdnu, ve kterém si klient službu přeje. V případě objednání služby po tomto termínu není možné požadavku klienta vyhovět, protože nebude možné požadovanou službu u klienta personálně zajistit. V případě nepředvídatelných událostí informuje klient o nutnosti zrušení či změny termínu koordinátora služby, popř. pověřeného pracovníka, ihned, jakmile zjistí, že se nebude moci ve smluvený termín dostavit. Koordinátor služby, popř. pověřený pracovník, zhodnotí situaci a domluví se s klientem na dalším postupu.

- Pokud klient nezruší sjednaný termín osobní asistence s dostatečným předstihem (24 hodin) a svou účast neomluví řádným způsobem (viz předchozí odrážka), případně ruší-li klient tímto způsobem objednané asistence opakovaně, bude klientovi uděleno písemné Upozornění. V případě udělení tří písemných Upozornění může být klientovi čerpání služby osobní asistence pozastaveno až na tři kalendářní měsíce a jeho nasmlouvané termíny osobní asistence budou postoupeny dalším klientům.

#### **4.2 Dokladování služby:**

- Dokladování služby se provádí ze strany klienta stručným záznamem do *Výkazu služby osobní asistence*, který klient provede po ukončení každé asistence. Na konci každého měsíce, nejpozději však do druhého dne měsíce následujícího, klient osobně (sám nebo skrze třetí osobu) či elektronicky odevzdá příslušný *Výkaz služby osobní asistence* vedoucímu služby, popř. jeho zástupci. Ten ho uloží do složky služby na externí úložiště pod heslem, případně výkaz v papírové podobě založí do složky klienta v uzamykatelné skříni v kanceláři OA PCF.
- Dokladování služby se provádí ze strany pracovníků záznamem do systému eEquip, kam provede pracovník zápis po ukončení každé aktivity s klientem, a to do jeho osobní složky v rámci tohoto programu.

### **5. PRAVIDLA PŘIJÍMÁNÍ PLATEB ZA SLUŽBU OSOBNÍ ASISTENCE**

- 5.1** Každá poskytnutá osobní asistence je asistentem či klientem zaznamenána do formuláře *Výkaz služby osobní asistence*, který má klient k dispozici.
- 5.2** Jako doba poskytnuté služby se počítá čas skutečně spotřebovaný k poskytnutí služby.
- 5.3** Pokud asistent doprovází klienta na akci či místo, kde se platí vstupné, platí ho za asistenta klient.
- 5.4** PCF dokládá vyúčtování zpětně za kalendářní měsíc na faktuře za poskytnutou službu. Faktura je vystavena na základě *Výkazu služby osobní asistence* a platného *Ceníku služby osobní asistence*.
- 5.5** Platbu za poskytnutou službu je na základě vzájemné dohody možno uhradit osobně u pokladníka PCF, nebo bankovním převodem (číslo účtu: 270 059 4582 / 2010).

5.6 V případě klientova nesouhlasu s počtem účtovaných hodin může klient podat námitku vedoucímu služby, řediteli PCF nebo Radě PCF.

## 6. INDIVIDUÁLNÍ PLÁN KLIENTA

- 7.1 Individuální plán (dále jen „IP“) sestavuje klient s klíčovým pracovníkem. Jde o vymezení klientových cílů, přání a potřeb v rámci poskytované sociální služby a kroků, které klient a pracovníci služby budou realizovat k jejich naplnění. Součástí IP je i zhodnocení předchozí spolupráce v rámci služby.
- 7.2 Klíčový pracovník společně s klientem navrhuje možnosti a jednotlivé kroky, jak řešit situaci. Konečné rozhodnutí je však ponecháno na klientovi.
- 7.3 Vyhodnocování IP se provádí obvykle každý půlrok za účasti klienta, klíčového pracovníka a případně třetí zúčastněné strany. Při delší nepřítomnosti klienta ho klíčový pracovník kontaktuje telefonicky nebo e-mailem. V případě potřeby (např. z důvodu změny v klientových cílech) je vyhotoven IP i dříve. Jedná se o tzv. mimořádný IP.
- 7.4 IP je psán do připraveného formuláře, který je součástí systému eEquip a je provázán s Kartou potřeb klienta (Regionální karta). Tato karta je zároveň se stanovením nového IP revidována, aby odpovídala aktuálním potřebám klienta.

## 7. SPECIFICKÁ USTANOVENÍ

### 8.1 NAKLÁDÁNÍ S KLÍČI OD KLIENTA

8.1.1 Klient může v případě potřeby na základě vlastního uvážení poskytnout PCF klíče od svého domu, bytu či jiného prostoru. Na základě domluvy koordinátora a klienta s ohledem na četnost čerpání služby zajistí klient dohodnutý počet kopií klíčů.

#### 8.1.2 Postup při převzetí klíčů od klienta:

- Vedoucí služby, koordinátor služby nebo jejich zástupce, podepíše při převzetí klíčů formulář *Potvrzení o převzetí klíčů*. Jedna kopie formuláře zůstane klientovi a druhá se založí v jeho osobní složce v uzamykatelné dokumentační skříni v kanceláři osobní asistence v PCF a v elektronické podobě v osobní složce klienta v systému eEquip. Všechny klíče jsou uzamčeny v kanceláři osobní asistence v PCF nebo mohou být na základě dohody propůjčeny konkrétním pracovníkům osobní asistence (oproti jejich vlastnímu zápisu do *Přehledové tabulky klíčů*, která je umístěna na externím úložišti). Klient se může na vedoucího služby či na koordinátora služby osobní asistence kdykoli obrátit s prosbou o informaci, kteří pracovníci služby mají aktuálně jeho klíče k dispozici.

#### 8.1.3 Postup při vrácení klíčů klientovi:

- Vedoucí služby, koordinátor služby nebo jejich zástupce před vrácením klíčů zkontroluje, zda všichni pracovníci odevzdali klíče od klienta. Klientovi se vrací veškeré klíče. Klient pak stvrzuje svým podpisem do formuláře *Potvrzení o převzetí klíčů*, že mu

byly všechny klíče vráceny.

#### **8.1.4 Manipulace s klíči:**

- Koordinátor služby osobní asistence:
  - přebírá od vedoucí služby veškeré klíče,
  - vydává osobním asistentům klíče,
  - je odpovědný za vedení veškeré dokumentace o klíčích,
  - v případě potřeby zajišťuje vrácení klíčů klientovi.

### **8.2 PŘÍTOMNOST DOMÁČÍCH A HOSPODÁŘSKÝCH ZVÍŘAT BĚHEM SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE A PÉČE O NĚ**

**8.2.1** Domácí nebo hospodářské zvíře může být během osobní asistence přítomno, pokud je s touto skutečností osobní asistent přicházející na službu seznámen a souhlasí s tím.

**8.2.2** Zvíře musí poslouchat pokynů klienta a nesmí bránit klidnému průběhu služby osobní asistence.

**8.2.3** O zvíře je možné v rámci osobní asistence pečovat, pokud:

- si to přeje klient, nikoliv jiný člen rodiny,
- je osobní asistent ochotný o zvíře pečovat a nebrání mu v tom nějaké zdravotní či osobní důvody,
- není péče o zvíře nebezpečná nebo nehrozí-li osobnímu asistentovi nějaké riziko.

**8.2.4** Klient musí být při veškeré péči o zvíře přítomný a v nejvyšší možné míře se aktivně do této péče zapojovat.

**8.2.5** Klient (majitel zvířete) zajistí hygienické, materiální a bezpečnostní podmínky pro vykonávání požadovaných úkonů.

### **8.3 ŘÍZENÍ MOTOROVÉHO VOZIDLA**

**8.3.1** Klient může v případě potřeby na základě vlastního uvážení požadovat, aby osobní asistent v rámci služby řídil motorové vozidlo.

**8.3.2** Pokud má klient zájem o to, aby osobní asistent řídil motorové vozidlo, podepíše *Prohlášení o technickém stavu vozidla a pojištění vozidla*. Jedna kopie formuláře zůstane klientovi a druhá se založí v jeho osobní složce v uzamykatelné dokumentační skříni v kanceláři osobní asistence v PCF a v elektronické podobě v osobní složce klienta v systému eEquip.

**8.3.3** Asistent řídí motorové vozidlo klienta, a to pouze v případě, že při každém použití vozidla osobním asistentem bude vozidlo splňovat zákonnou technickou způsobilost vozidel k provozu a bude mít zákonné pojištění.

**8.3.4** Osobní asistent je upozorněn na povinnost dodržovat všechny platné právní předpisy, zejména pravidla silničního provozu, a zákaz konzumace alkoholu a všech ostatních návykových a psychotropních látek před jízdou a během ní.



- 8.3.5** Osobní asistent má právo odmítnout řízení vozidla.
- 8.3.6** Osobní asistent řídí vozidlo klienta pouze na výslovnou žádost klienta a se souhlasem vedoucího služby nebo jeho zástupce. Klient tudíž nese veškerá rizika vzniku škody v souvislosti s provozem vozidla.
- 8.3.7** Klient jako vlastník nebo provozovatel vozidla odpovídá za technický stav vozidla a v případě poškození tohoto vozidla nebo sankce za technickou nezpůsobilost k provozu nebude vymáhat škodu na PCF.
- 8.3.8** V případě, že v termínu požadovaném klientem není k dispozici žádný asistent s řidičským oprávněním, smí PCF poskytnutí služby odmítnout.

## **8. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ**

- 9.1** Klient je povinen seznámit se s *Pravidly poskytování služby osobní asistence* a dodržovat je v zájmu bezproblémového chodu služby.