

## VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

### 1) Základní údaje o poskytovateli:

**Název:** PROSAZ, z. ú.

**Právní forma:** zapsaný ústav

**Sídlo:** Kodymova 2526, Praha 5 – Stodůlky, 158 00

**IČO:** 43005853

**Registrace:** Městský soud v Praze U306

**Statutární zástupce:** Ing. Iveta Pešková – ředitel

**Vedoucí osobní asistence:** Mgr. Vít Čapek – vedoucí osobní asistence

**Kontaktní informace pro uživatele:** tel: 251 61 44 69, mobil: 777 701 805, e-mail: [zss@prosaz.cz](mailto:zss@prosaz.cz),

[asistence1@prosaz.cz](mailto:asistence1@prosaz.cz), [asistence2@prosaz.cz](mailto:asistence2@prosaz.cz)

**Další informace:** [www.prosaz.cz](http://www.prosaz.cz)

### 2) Rozsah poskytovaných služeb

#### A) STANDARDIZOVANÉ ČINNOSTI

Poskytovány jsou služby osobní asistence dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o terénní služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje, na území Karlovarského kraje.

**Služby osobní asistence jsou poskytovány denně, včetně sobot a nedělí nepřetržitě a je nutné je objednat nejpozději dva pracovní dny předem v době od 8:00 do 17:00 hod. Objednávky, jsou přijímány na dispečinku organizace na adrese Praha 5 - Stodůlky, Kodymova 2525/2, 158 00 osobně, nebo telefonicky na číslech 251 614 469, 777 701 805, či e-mailem na adrese: [operator@prosaz.cz](mailto:operator@prosaz.cz) či [asistence1@prosaz.cz](mailto:asistence1@prosaz.cz) nebo [asistence2@prosaz.cz](mailto:asistence2@prosaz.cz).**

Služba obsahuje:

- a) pomoc při zvládnutí 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.

**Cena služby je stanovena sazbou 150,00 Kč/hodinu. Započítává se skutečně spotřebovaný čas. Pokud poskytování služby včetně času nezbytného k zajištění úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.**

#### B) DALŠÍ – FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

Nad rámec služeb uvedených v bodu 2) A) je možné dohodnout poskytování služeb zákonem nespécifikovaných, pokud to umožní schopnosti a dovednosti poskytovatele, jakož i jeho kapacita. Služby jsou pak zapracovány v Individuálním plánu uživatele. **Cena takové fakultativní služby je stanovena skutečnými náklady potřebnými k jejímu úplnému vykonání.**

### 3) Poslání

Posláním osobní asistence organizace PROSAZ je poskytování terénních služeb osobní asistence lidem se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení na území Karlovarského kraje tak, aby je podpořili v aktivním řešení jejich nepříznivé sociální situace a v jejich snaze žít ve svém domácím prostředí.

### 4) Cíle poskytovaných služeb

Obecným cílem osobní asistence je zajistit uživateli pomoc a podporu, kterou potřebuje vzhledem k svému zdravotnímu postižení. V praxi to znamená, že osobní asistent „nahrazuje“ ruce, nohy, oči a další části těla, které mají svoji funkci omezenou. Usilujeme především o kvalitu poskytované služby a maximální začlenění člověka se zdravotním omezením do běžného života.

### 5) Cílová skupina uživatelů

Služby osobní asistence jsou poskytovány především lidem se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Cílovou skupinou nejsou děti do 16 let věku. Cílovou skupinou nejsou osoby bez přístřeší, osoby závislé na alkoholu a jiných toxických látkách, a osoby s agresivním chováním. Cílovou skupinou dále nejsou osoby s těžkým mentálním postižením. Do cílové skupiny také nepatří osoby, u kterých by služba nahrazovala veřejně dostupné služby.

## 6) Jednání se zájemcem o službu

Osoba s oprávněním jednat se zájemcem a uzavírat smlouvy o poskytování služeb: manažer sociálních služeb, statutární zástupce organizace, na základě písemného pověření statutárním zástupcem jiný pracovník organizace

Průběh jednání se zájemcem o službu:

**Kdo jedná:** jednání se musí zúčastnit:

- zájemce o službu; v případě, že zájemce má zákonného zástupce, musí být přítomen
- kompetentní pracovník organizace

jednání se dále může zúčastnit:

- vyžaduje-li to zdravotní stav zájemce a vzniká-li obava nad vážností zdravotního stavu, je požadována přítomnost ošetřujícího či odborného lékaře, terapeuta či jiného odborného pracovníka
- na přání zájemce rodinní příslušníci
- v případech, kdy se není možné se zájemcem dorozumět ústně v českém jazyce, je požadována přítomnost tlumočnicka (ve znakovém jazyce, v cizím jazyce) nebo další osoba, která zájemci rozumí a je schopna překladu do českého jazyka
- u zájemců ve zvláště obtížné sociální situaci je možné požadovat přítomnost sociálního pracovníka místně příslušného sociálního odboru (městské části, obecního úřadu)
- po vzájemné dohodě a na žádost zájemce je možná přítomnost i dalších třetích osob

jednání se nesmí zúčastnit:

- osoby cizí, nijak nespojené se zájemcem či poskytovatelem
- osoby, které by svojí přítomností rušily průběh jednání se zájemcem
- osoby, které jedna ze stran označí jako nežádoucí – s výjimkou osob uvedených v odstavci „jednání se musí zúčastnit“

**Kde se jedná:** jednání se zájemcem o službu probíhají dle dohody s uživatelem:

- v bytě uživatele
- na pracovišti organizace PROSAZ, Máchova 273/3, Mariánské Lázně, 353 01
- na dalších místech (např. ve zdravotnickém zařízení, pokud je účelem připravit smlouvu před návratem z hospitalizace, apod.)

**Základní pravidla:** - představení pracovníka (v představení je především brán zřetel na obsahovou jednoduchost a výstižnost, je přihlíženo k individuálním vnímacím schopnostem uživatele)

- seznámení uživatele s organizací a jejím posláním
- seznámení uživatele s podmínkami přijetí, s podmínkami smlouvy a s podmínkami a způsoby ukončení smlouvy
- seznámení zájemce s cenovými podmínkami a způsoby úhrad služeb
- seznámení zájemce s provozními podmínkami organizace
- zjištění požadavků zájemce
- podpora zájemce v definici svých cílů
- délka jednoho jednání zpravidla trvá 30 – 60 minut z důvodu udržení koncentrace
- jedná-li se o zájemce se zhoršeným zrakem, je použita na tiskovinách větší velikost písma.
- u nevidomých je možné nabídnout zvukovou nahrávku vzoru smlouvy, případně vnitřních pravidel. Pokud má zájemce možnost čtečního zařízení v PC, je možné mu zaslat potřebné dokumenty e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody

## 7) Jaké jsou poskytovány a zjišťovány informace a osobní údaje

### I. FÁZE – obecné informace

#### Poskytované informace

Při prvním pohovoru se zájemcem o službu jsou poskytovány informace v rozsahu Informačního letáku. Navíc je možné poskytnout informace o historii činnosti organizace, jejich

dalších aktivitách. Mohou být také poskytovány informace týkající se vlastního průběhu osobní asistence, přibližného časového harmonogramu.

Zájemce je dále seznámen s vnitřními pravidly o poskytování služeb, a může mu být předán čistý formulář smlouvy k nahlédnutí. Zájemce je dále informován o způsobu podání stížností.

### **Zjišťované informace**

Při prvním pohovoru se zájemcem je zjišťována skutečnost, v jak nepříznivé sociální situaci se nachází a zda se vůbec v nepříznivé sociální situaci nachází.

Dále jsou zjišťovány jeho cíle, co od poskytnutých služeb očekává.

Při jednání se zájemcem o službu je zjišťováno především:

- míra postižení – ve vztahu k náročnosti poskytování osobní asistence
- potřeby ve zdravotní oblasti, pokud přímo souvisí s poskytováním osobní asistence
- požadované služby
- četnost služeb
- požadovaná časová dotace
- další požadavky zájemce.

### **Nabídka služeb**

Na základě zjištěných informací mohou být uživateli nabídnuty služby, které se co možná nejvíce přibližují jeho představám a napomohou naplnit jeho osobní cíle.

## **II. FÁZE – příprava smlouvy**

### **Zjišťované informace – v případě přípravy smlouvy**

Nad rámec obecných zjišťovaných informací se dále zjišťují:

- celé jméno
- trvalý pobyt
- přesná adresa poskytování služeb
- telefonické spojení, e-mail
- telefonické spojení, e-mail na alespoň jednu blízkou osobu, pokud to vyžaduje alespoň jedna ze smluvních stran
- stupeň závislosti dle § 8 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – požadováno pro vyúčtování dotací kraje a MPSV.

### **Další zjišťované informace**

V opodstatněných případech mohou být zjišťovány rodinné poměry či osoby žijící ve společné domácnosti zájemce.

### **8) Forma výstupů z jednání se zájemcem**

Z jednání se zájemcem je manažerem sociálních služeb, nebo pověřeným pracovníkem vyhotoven zápis, který slouží jako podklad pro smlouvu. Pro zápis se používá standardizovaný formulář organizace – Zápis z jednání se zájemcem o sociální službu. Vždy se jedná o písemné vyhotovení. Zápisy jsou založeny v šanonu (Záznam z jednání se zájemcem) na adrese Máchova 273/3, Mariánské Lázně, 353 01, a jsou členěny na jednání bez následně uzavřené smlouvy a jednání, z nichž je jako konečný výstup smlouva. (Záznam se pak stává součástí spisu uživatele)

### **9) Pravidla odmítnutí zájemce o službu**

Zájemce o službu může být odmítnut pouze v případech:

- nespĺňuje kriteria cílové skupiny
- organizace PROSAZ nedisponuje dostatečnou kapacitou
- požaduje služby, které PROSAZ neposkytuje
- pokud zájemce již měl uzavřenou smlouvu na poskytnutí téže služby a byla mu vypovězena v době kratší než 6 měsíců před novou žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících z této smlouvy

Dojde-li k odmítnutí zájemce o služby, je vždy proveden zápis o důvodech, pro které byl odmítnut, a jsou mu nabídnuty alternativní sociální služby jiných subjektů. Na žádost zájemce, který byl odmítnut, je vystaveno písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí.

### **10) Smlouva o poskytování služeb**

#### **Osoba s oprávněním uzavírat smlouvy o poskytování služeb:**

- manažer sociálních služeb

- statutární zástupce organizace
- sociální pracovník organizace
- pracovník organizace na základě písemného pověření statutárním zástupcem

Smlouva o poskytování služeb se uzavírá vždy písemně a upravuje vztahy mezi poskytovatelem a příjemcem služby, nebo služeb. Poskytovatel eviduje všechny uzavřené smlouvy tak, aby bylo zabráněno nakládat s nimi neoprávněným osobám. Stejně pravidlo platí i pro dílčí údaje ze smluv, především pak pro osobní údaje uživatele.

Smlouvu vždy uzavírá kompetentní pracovník organizace PROSAZ a uživatel, nebo jeho zákonný zástupce.

### **Postup uzavírání smlouvy**

**Kde se jedná:** jednání probíhají:

- v bytě uživatele
- na pracovišti organizace PROSAZ (Máchova 273/3, Mariánské Lázně, 353 01)
- na dalších místech např. ve zdravotnickém zařízení, pokud je účelem připravit smlouvu před návratem z hospitalizace, apod.).

### **Kdo jedná:**

jednání se musí zúčastnit:

- uživatel služby; v případě, že má zákonného zástupce, musí být přítomen
- kompetentní pracovník organizace

jednání se dále může zúčastnit:

- na přání zájemce rodinní příslušníci
- v případech, kdy se není možné s uživatelem dorozumět ústně v českém jazyce, je požadována přítomnost tlumočnicka (ve znakovém jazyce, v cizím jazyce) nebo další osoba, která uživateli rozumí a je schopna překladu do českého jazyka
- u uživatelů ve zvláště obtížné sociální situaci je možné požadovat přítomnost sociálního pracovníka místně příslušného sociálního odboru (městské části, obecního úřadu)
- po vzájemné dohodě a na žádost uživatele je možná přítomnost i dalších třetích osob.

jednání se nesmí zúčastnit:

- osoby cizí, nijak nespojené s uživatelem či poskytovatelem
- osoby, které by svojí přítomností rušily průběh jednání s uživatelem
- osoby, které jedna ze stran označí jako nežádoucí – s výjimkou osob uvedených v odstavci „jednání se musí zúčastnit“

### **Informace obsažené v písemné smlouvě**

#### **1. Identifikační údaje obou smluvních stran**

Smluvní strany jsou označeny tak, aby nemohlo dojít k záměně či chybné identifikaci, a to především uživatele služeb. Za tímto účelem je zjišťováno:

- celé současné jméno, které souhlasí se jménem uvedeným v občanském průkazu (pasu)
- trvalý pobyt
- datum narození

#### **2. Služby dle zákona č. 108/2006 Sb. na jejichž poskytování se smlouva uzavírá**

#### **3. Fakultativní služby – jsou-li sjednány**

#### **4. Výše úhrady za poskytované služby**

Výše úhrady za poskytování osobní asistence činí **150,00 Kč za hodinu**, podle skutečně spotřebovaného času a času nezbytného k zajištění úkonů; pokud poskytování služby včetně času nezbytného k zajištění úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

#### **Forma vyúčtování a způsoby placení**

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování za služby osobní asistence za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 12 pracovních dnů následujícího měsíce.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do čtrnácti pracovních dnů poté, kdy mu poskytovatel předložil měsíční vyúčtování čerpaných služeb.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu poskytovateli v hotovosti nebo na bankovní účet poskytovatele č.: 103247540/0300 vedený u ČSOB a.s.

V případech, kdy je smlouva sepsána na jednorázový úkon nebo v jiných odůvodněných případech může být úhrada za služby vybírána v hotovosti ihned po jejím vykonání, není-li v Individuálním plánu dohodnuto jinak. Na tyto platby je vystaven příjímající osobou pokladní doklad.

Případné přeplatky za poskytnutou osobní asistenci je poskytovatel povinen vrátit uživateli nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy přeplatek vznikl. Přeplatek je vrácen stejným způsobem, jakým byl poskytovateli doručen – tedy na bankovní účet odesílatele, případně v hotovosti.

### **Výpovědní důvody a lhůty**

1. Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu bez výpovědní lhůty.
2. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
  - a. Pracovník je během služby fyzicky napaden uživatelem nebo osobou či zvířetem vyskytující se v domácnosti uživatele.
  - b. Uživatel nebo osoba vyskytující se v domácnosti uživatele se chová k pracovníkovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
  - c. Uživatel i po druhém písemném napomenutí poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel pro poskytování osobní asistence.
  - d. Uživatel přestane splňovat kritéria cílové skupiny služby uvedené ve vnitřních pravidlech pro poskytování osobní asistence.

V případech a) až d) je smlouva vypovězena s okamžitou účinností, smlouva tedy končí v okamžiku podání

výpovědi poskytovatelem.

- e. Uživatel nezaplatí úhradu za poskytování služby dle pravidel uvedených v článku III. Této smlouvy, a to ani do termínu stanoveného v upomínce.
- f. Uživatel opakovaně porušuje pravidla pro rušení již objednaných služeb uvedených v článku II., bod 5. Za porušení těchto pravidel se nepovažuje zrušení služby z důvodu nečekaných krizových situací (hospitalizace uživatele, apod.).

V případech e) až f) činí výpovědní lhůta 21 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď uživateli doručena.

### **11) Plánování služby**

Poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb uživatele.

#### **Klíčový pracovník**

je pracovník poskytovatele, který má přidělený určitý okruh uživatelů, pro něž je kontaktním pracovníkem za poskytovatele. Klíčový pracovník může zpracovávat Individuální plán a účastnit se jednání s uživatelem, pro něhož je klíčovým pracovníkem.

- každý uživatel sociálních služeb má přiděleného svého klíčového pracovníka
- klíčového pracovníka přiděluje uživateli dle uvážení vedoucí služby
- klíčový pracovník může být změněn na žádost uživatele

#### **Kdo plánuje služby**

1. Plánování služeb provádí uživatel společně s vedoucím služby (nebo jím pověřenou osobou) nebo klíčovým pracovníkem uživatele. Plánování se dále mohou zúčastnit osoby označené uživatelem
2. Revizi a aktualizaci plánů provádí vedoucí služby (nebo jím pověřená osoba) nebo klíčový pracovník uživatele

#### **Individuální plán**

Individuální plán je souhrn osobních cílů, kterých chce uživatel dosáhnout ve spolupráci s organizací PROSAZ. Jedná se vždy o cíle uživatele a vychází se z jeho individuálních potřeb. Individuální plán je vyhotoven vždy písemně a je přílohou smlouvy o poskytnutí osobní asistence.

Individuální plán se vypracovává pro každého uživatele samostatně. V Individuálním plánu je zřetelně definováno a vymezeno poskytování služeb. Asistent sjednanou službu vykonává v míře stanovené v Individuálním plánu.

Výkon služby se může lišit pouze v případech, pokud vážné okolnosti nedovolují službu vykonat tak, jak byla naplánována.

Činnosti, které se poskytují uživateli, jsou v Individuálním plánu podrobně popsány, včetně rozsahu, postupu poskytování, způsobu poskytování, materiálních a personálních požadavků.



V Individuálním plánu je také uveden postup řešení krizových situací, které mohou nastat při výkonu služeb osobní asistence a to konkrétně pro každou službu zvlášť. V postupech jsou definovány nebezpečné situace, které mohou nastat. Vymezuji se také postupy, které riziko vzniku nebezpečných situací minimalizují.

Při individuální plánování osobní asistence musí být brán zřetel na možnosti uživatele tak, aby byla zachována v nejvyšší možné míře jeho samostatnost, uplatnění vlastní vůle a právo rozhodování.

#### **Kdo využívá Individuální plán**

- uživatel
- asistent
- vedoucí služby, sociální pracovník nebo pověřený pracovník

Asistenti se seznamují s Individuálním plánem uživatele před zahájením výkonu služeb, tak aby se mohli na službu připravit a řádně ji za dohodnutých podmínek vykonat.

#### **Aktualizace Individuálního plánu**

V průběhu poskytování služby je Individuální plán aktualizován tak, aby odpovídal skutečným potřebám uživatele. Individuální plán uživatel aktualizuje prostřednictvím svého klíčového pracovníka či vedoucího služby, resp. pověřeného pracovníka. Aktualizace probíhá průběžně, nejpozději však 6 měsíců od jeho poslední aktualizace či vytvoření.

## **12) Vyřizování stížností**

Uživatelé služeb, případně zájemci o službu, si mohou stěžovat na kvalitu, nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

#### **Kdo si může stěžovat**

Právo podat stížnost má každý uživatel nebo zájemce o sociální službu. Stížnost může podat i další osoba, která se domnívá, že sociální služby jsou vykonávány v rozporu s předpisy či v nízké kvalitě. Uživatel nebo zájemce má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

#### **Na co může být podána stížnost**

Stížnost ze strany uživatele, zájemce může být podána na vše, co se týká poskytování služeb osobní asistence, počínaje jednáním se zájemcem, přes vlastní poskytování služeb až po jejich ukončení.

#### **Jakou formou jsou přijímány stížnosti**

Forma stížnosti není přesně stanovena. Každá stížnost by měla obsahovat:

- identifikaci toho, kdo podává stížnost
- předmět stížnosti, včetně časového upřesnění
- jsou-li známa, tak konkrétní jména osob, na které je stížnost podávána
- návrh řešení stížnosti.

Stížnosti jsou přijímány telefonicky, elektronickou poštou, písemně nebo při osobní návštěvě. Bude-li stížnost podána ústně, bude vyhotoven písemný záznam o této skutečnosti.

#### **Kdo je oprávněn přijmout stížnost**

Stížnosti ve všech formách přijímá pracovník operačního centra v pracovní dny od 8 do 17 hodin, či pracovník PROSAZu na adrese Máchova 273/3, Mariánské Lázně, 353 01, ve stejném čas. rozpětí. Dále, je stížnosti také oprávněn přijmout manažer sociálních služeb, vedoucí služby nebo pověřený pracovník.

#### **Kdo stížnosti vyřizuje**

Všechny stížnosti vyřizuje manažer sociálních služeb, který v případě potřeby může k řešení přizvat statutárního zástupce organizace PROSAZ nebo sociálního pracovníka PROSAZu. V případech, kdy je podána stížnost na manažera sociálních služeb, tuto stížnost řeší statutární zástupce organizace. Osoba, která stížnost vyřeší, vyhotoví o tom zápis, se kterým je seznámen stěžovatel.

#### **Odvolání, další řešení**

Uživatel má právo nesouhlasit s vyřešením stížnosti a v rámci obecně platných právních předpisů může stížnost postoupit dále (např.: sociální odbor městské části, magistrátu, MPSV, Policie ČR apod.)

#### **Kontaktní informace pro podání stížnosti:**

**telefonicky: 251 61 44 69, 777 701 805**

**e-mail: [zss@prosaz.cz](mailto:zss@prosaz.cz), [osobniasistence@prosaz.cz](mailto:osobniasistence@prosaz.cz)**

**Poštou, osobně: PROSAZ, Kodymova 2526, 158 00 Praha 5**

## **13) Zpracování osobních údajů**

Poskytovatel zpracovává osobní údaje uživatele v rámci plnění Smlouvy o poskytnutí osobní asistence a v rámci plnění právní povinnosti, především zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Zpracování probíhá v souladu s příslušnými právními normami o ochraně osobních údajů, především

se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Pracovníci poskytovatele, kteří mohou přijít do kontaktu s osobními údaji, jsou vázáni písemným slibem mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.

Informace a údaje o uživateli, především záznamy ze vzájemných jednání, z průběhu poskytování služby, písemná smlouva o poskytování sociálních služeb a individuální plán uživatele jsou uloženy v osobní složce uživatele, která je chráněna před neoprávněnými osobami uzamčením. Oprávnění k nahlížení do dokumentace má uživatel (zákonný zástupce), nebo jím pověřená osoba, statutární zástupce poskytovatele, manažer sociálních služeb nebo jeho zástupce, sociální pracovník, klíčový pracovník, osobní asistent a koordinátor v souvislosti s poskytováním služby.

Případný požadavek na nahlížení do dokumentace sdělí uživatel operačnímu centru podobným způsobem, jakým objednáva služby. Nahlédnutí je mu následně bez zbytečného odkladu umožněno manažerem sociálních služeb, nebo koordinátorem, v pracovně manažera. V odůvodněných případech je možné domluvit s manažerem sociálních služeb, nebo koordinátorem, nahlédnutí na jiném místě.

#### **14) Zásady poskytovaných služeb**

**RESPEKT K UŽIVATELI** - respektujeme jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení.

**INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP** - ke každému uživateli přistupujeme individuálně bez stereotypů a předsudků, s potřebnou dávkou empatie tak, aby byly naplněny jeho potřeby stanovené v individuálním plánu uživatele sociální služby.

**PARTNERSTVÍ** – spolupráce uživatele, rodinných příslušníků či jiných pomáhajících osob (soc. pracovníků příslušných úřadů, přátel apod.) a všech zaměstnanců organizace PROSAZ je vztahem rovnocenným, založeným na vzájemné úctě a respektu. Účelem spolupráce je naplnění osobních cílů uživatele.

**MLČENLIVOST A DISKRÉTNOST** – pracovníci organizace jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem své práce a které se vztahují k uživateli. Zachování důvěrných informací je základním právem uživatele a zároveň základem efektivní spolupráce.

**ODBORNOST** – všichni pracovníci organizace splňují požadavky na vzdělání podle zákona č. 108/2006 Sb. Pro svůj odborný růst využívají i znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků a dále své znalosti a dovednosti rozšiřují v celé oblasti sociální práce.

#### **15) Pravidla pro zamezení přístupu k finanční hotovosti a cennostem**

Uživatel zajistí, aby poskytovatel neměl přístup k finanční hotovosti a cennostem, jejichž zcizením by došlo k újmě uživateli. Toto neplatí, pokud uživatel svěří konkrétní finanční hotovost poskytovateli za účelem pořízení nákupu. V takovém případě předá uživatel písemný seznam konkrétních položek, které chce nakoupit, včetně uvedení částky, kterou svěřuje.

Pokud uživatel není schopen zajistit zamezení přístupu k finanční hotovosti či cennostem, neodpovídá poskytovatel za jejich případnou ztrátu nebo zcizení.

Uživatel může za určitých podmínek předat poskytovateli klíč od svého bytu pro případ poskytnutí první pomoci, nebo jiného druhu pomoci. Uživatel v takovém případě zajistí, aby hlavní vchod do bytu byl uzamykán dvěma na sobě nezávislými zámky. Uživatel pak předá poskytovateli klíč od jednoho ze zámků, který umožňuje samostatné otevírání bytu, v zalepené obálce s jeho vlastnoručním podpisem přes lepené spoje. Obálka je následně umístěna do trezoru, který je zapečetěný a opatřený datem zapečetění, razítkem a alespoň dvěma podpisy osob, které byly u vkládání obálky do trezoru. Tento klíč může být použit v případě akutního ohrožení života nebo zdraví, při zprostředkování zákroku zdravotnické záchranné služby, policie nebo hasičů. Poskytovatel v případě použití tohoto klíče sepiše protokol o použití klíče se zdůvodněním jeho použití a předá klíč uživateli k opětovnému uložení do zalepené obálky s jeho vlastnoručním podpisem přes lepené spoje. Uživatel při odchodu z bytu musí uzamykat zejména ten zámek, od kterého nepředal klíč poskytovateli, aby nebylo možné použít klíč v zalepené obálce ke vstupu do bytu uživatele v době jeho nepřítomnosti. Pokud není uživatel schopen klíč sám zapečetit, např. při náhlé krizové situaci, přizve osobní asistent k zapečetění další



osobu, případně osoby. Na obálku uvede kromě data i přesný čas zapečetění, jména přítomných osob a okamžitě informuje operátora a manažera sociálních služeb, případně jiného nadřízeného.

Podobným způsobem dle předchozího odstavce může být druhý zámek nahrazen elektronickým zabezpečovacím systémem.

Na výslovnou žádost uživatele, např. v případě, že z důvodu těžkého zdravotního postižení by nebyl schopen sám otevřít a pro četnost návštěv by nebylo únosné po každém použití klíč znovu zalepovat do obálky, je možné po domluvě předat klíč bez obálky. Pokud uživatel pro poskytování asistence předá klíče od bytu, převezme je pracovník oproti podpisu v protokolu o předání klíčů. V protokolu je uvedeno jeho jméno a příjmení, bydliště, datum, počet kusů a podpis předávajícího a přebírajícího. Protokol je vystaven ve dvojnásobném provedení. 1x pro uživatele a 1x je založen v jeho spise na pracovišti Prosazu. I v tomto případě platí pravidlo druhého zámku, který uživatel zamyká, pokud opouští byt, aby nebylo možné použít klíč, který má k dispozici poskytovatel, ke vstupu do bytu uživatele v době jeho nepřítomnosti. V tomto případě také uživatel zvláště důsledně zajistí, aby poskytovatel neměl přístup k finanční hotovosti a cennostem, jejichž zcizením by došlo k újmě uživatele.

**Poskytovatel nese odpovědnost za škody vzniklé nedodržením postupu uvedeného v předchozích odstavcích.**

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 1. 1. 2025

Ing. Iveta Pešková  
Ředitel

Mgr. Vít Čapek  
vedoucí osobní asistence