



# OBČANSKÉ SDRUŽENÍ MARTIN, z.s.

registrováno u Městského soudu v Praze L 10834 IČ: 70822301, DIČ: CZ70822301

sídlo: Makovského 1339/16, Řepy, 163 00 Praha 6

Bank. spojení: 0169505389/ 0800, E-mail: [asistence@osmartin.cz](mailto:asistence@osmartin.cz), [www.osmartin.cz](http://www.osmartin.cz),

Tel.: +420 774 429 111, +420 222 364 929, +420 606 573 270, datová schránka ID: qhnm3m2

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE**

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ MARTIN, z.s. (dále „poskytovatel“) poskytuje osobní asistenci (dále „služba“) na základě registrace na Magistrátu hlavního města Prahy č. j.: 210751/07 ze dne 5. 6. 2007. Služba je poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcích předpisů v platném znění.

### **1. ÚKONY, POSKYTOVANÉ V RÁMCI SLUŽBY**

- 1.1. Seznam úkonů a výše úhrad jsou přílohou smlouvy o poskytnutí služby osobní asistence (dále jen „Smlouva“).
- 1.2. Časový rozsah služby uvedený ve Smlouvě je sjednán s uživatelem individuálně dle jeho aktuálních potřeb, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. V průběhu poskytování služby se čas a rozsah služby může měnit, změny jsou zapsané v individuálním plánu.

### **2. PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

- 2.1. Po uzavření Smlouvy sepíše sociální pracovnice s uživatelem individuální plán péče, kde uživatel charakterizuje svá očekávání a osobní cíle. Naplňování individuálního plánu hodnotí sociální pracovnice s uživatelem jednou za půl roku v domácnosti uživatele.
- 2.2. Uživateli je přidělen osobní asistent – klíčový pracovník, který se podílí na individuálním plánování, zodpovídá za průběžnou aktualizaci a vyhodnocování individuálního plánu podle aktuálních potřeb uživatele. Uživatel se na klíčového pracovníka může kdykoliv obrátit se svými dotazy, připomínkami a potřebami při poskytování osobní asistence. Pokud dojde ke změně klíčového pracovníka, uživatel je o tom informován.
- 2.3. Pokud uživatel nemá vhodné prostředí, které by umožňovalo poskytování osobní asistence, navrhne sociální pracovnice uživateli pomoc s řešením (např. jej upozorní na možnost využití komerčních úklidových či vyklízecích firem, řemeslníků, možnosti zajištění zdravotnických potřeb atd.). V případě potřeby pomůže sociální pracovnice v rámci základního sociálního poradenství uživateli s vyřízením záležitostí.
- 2.4. Zaměstnanci poskytovatele - osobní asistenti a sociální pracovnice se na vyžádání uživateli prokazují průkazem zaměstnance.
- 2.5. Uživatel obdrží od osobního asistenta papírový formulář „Výkaz práce osobního asistenta - kontrolní kopie pro klienta“, který ponechá ve své domácnosti. Po každé návštěvě uživatele osobní asistent zaznamená přesný čas a celkovou délku vykonané asistence do tohoto formuláře a záznam podepíše. Formulář slouží uživateli pro přehled o délce poskytnutých služeb osobní asistence v aktuálním měsíci.  
Osobní asistent zároveň zaznamená délku asistence do aplikace ve svém mobilním telefonu.

- 2.6. Průběh poskytování služby osobní asistent zaznamená v sešitě s popisem průběhu služby, který zůstává u uživatele a je průběžně kontrolován sociální pracovníci. Tento sešit je součástí spisové dokumentace uživatele a po zaplnění sešitu, či ukončení služby je uložen do spisu uživatele v kanceláři poskytovatele.  
Osobní asistent na konci každé služby vyfotí svůj zápis v sešitu s popisem průběhu služby do aplikace v mobilním telefonu.
- 2.7. Uživatel si podpisem Smlouvy sjednává poskytování služby, nikoliv služby konkrétní osoby, to znamená, že v péči se budou střídát osobní asistenti tak, aby všechny požadavky uvedené ve Smlouvě mohly být dodrženy a péče tak mohla být kontinuální.
- 2.8. Pokud uživatel požaduje nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby a asistent potvrdí její převzetí podpisem. Asistent po nákupu předloží uživateli účetní doklad a případně vrátí zbytek peněz. Asistent nesmí disponovat platební kartou uživatele.
- 2.9. V případě mimořádné události na straně poskytovatele (epidemie, živelná pohroma) si poskytovatel vyhrazuje právo na nutnou dobu změnit rozsah služeb a prioritně zajistit nejnutnější péči – základní životní potřeby uživatele.
- 2.10. Uživatel sdělí poskytovateli během sociálního šetření kontaktní osobu/osoby, které je možno informovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události apod.  
Kontaktní osoby:
  - jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup,
  - vyrovnají vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

### **3. VSTUP DO DOMÁCNOSTI UŽIVATELE, NAKLÁDÁNÍ S KLÍČI UŽIVATELE**

- 3.1. Pracovníci vstupují do bytu uživatele jen v předem domluvených dnech a předem domluveném čase. Doba pro poskytování služby je vymezena ve Smlouvě.
- 3.2. V případě, že z důvodu nepříznivého zdravotního stavu je pro uživatele obtížné, či nemožné zpřístupňovat byt zaměstnancům poskytovatele, zapůjčí uživatel poskytovateli klíč od bytu.
- 3.3. Poskytovatel užívá zapůjčené klíče uživatele výhradně v rámci zajištění služby osobní asistence.
- 3.4. Uživatel předává klíče poskytovateli na základě protokolu o předání klíčů, ve kterém je uveden zapůjčený počet klíčů a svazků, datum jejich předání a jméno zaměstnance, který je převzal.
- 3.5. V případě ukončení poskytování služby jsou mu klíče vráceny a je toto stvrzeno protokolem o vrácení klíčů.
- 3.6. Protokol o předání i vrácení klíčů se vystavuje ve dvou exemplářích, jeden je uložen v dokumentaci poskytovatele, druhý zůstává uživateli.
- 3.7. V případě, že je uživatel hospitalizován a nemůže klíč převzít, je po dobu hospitalizace uživatele klíč uložen v trezoru, který je umístěn v kanceláři poskytovatele.
- 3.8. V případě, kdy je pro zajištění požadovaného rozsahu služeb potřeba více svazků klíčů, uživatel je povinen je poskytnout.

#### **4. UŽIVATEL MÁ POVINNOST**

- 4.1. Umožnit vstup do domácnosti sociální pracovníci poskytovatele. V průběhu poskytování osobní asistence může sociální pracovníce poskytovatele po domluvě navštívit uživatele v jeho domácnosti za účelem individuálního plánování či poskytnutí sociálního poradenství.
- 4.2. Ihned oznámit všechna svá poranění a infekční onemocnění. Infekční onemocnění hlásit i u osoby, která sdílí s uživatelem domácnost.
- 4.3. Změnu v časovém plánu poskytování služby ohlásit neprodleně, nejpozději 14 dní předem. V případě nedodržení této lhůty není poskytovatel povinen požadavek akceptovat. Tato povinnost se nevztahuje na případy náhlé hospitalizace uživatele.
- 4.4. Zajistit osobnímu asistentovi přiměřené materiálně technické a hygienické podmínky pro poskytnutí sjednaných úkonů (úklidové prostředky a funkční a bezpečné spotřebiče). Asistent může odmítnout poskytnutí služby (např. žehlení, praní, vysávání) v případě pochybnosti o bezpečnosti daného spotřebiče – viditelné poškození zásuvky, šňůry apod.
- 4.5. Pokud chová uživatel domácí zvíře, je nutné jej zabezpečit tak, aby nedošlo k ohrožení osobního asistenta.
- 4.6. Pokud má uživatel vyšší hmotnost a jedna osoba fyzicky nezvládne manipulaci s uživatelem, provádí úkon, dle možností poskytovatele, dvě osoby. Uživatel se může domluvit s rodinným příslušníkem nebo blízkou osobou, pokud poskytovatel nemá na zajištění druhého asistenta kapacitu.
- 4.7. Nahlásit veškeré změny kontaktních údajů (bydliště, telefonní a mailové kontakty).
- 4.8. Opatřit kompenzační pomůcky k ulehčení provádění úkonů (např. polohovací lůžko, chodítko atp.), chránit své zdraví a zdraví osobního asistenta.
- 4.9. Informovat poskytovatele o použití kamerového systému v domácnosti uživatele. V případě použití kamerového systému je uživatel povinen specifikovat jeho přesné umístění v domácnosti, a zda je kamerový záznam ukládán. Osobní asistenti mají právo odmítnout poskytování služby pod kamerovým dohledem. Řešením je zakrytí, či vypnutí kamery po dobu poskytování osobní asistence.

#### **5. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

- 5.1. Uživatel je oprávněn kdykoliv podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb a na postupy či chování zaměstnanců poskytovatele.
- 5.2. Stížnosti mohou být poskytovateli služeb podávány písemně (poštou, e-mailem, do schránky důvěry v sídle poskytovatele), telefonicky nebo ústně kterémukoli zaměstnanci poskytovatele.
- 5.3. Poskytovatel je povinen každou stížnost evidovat a reagovat na ni.
- 5.4. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. Stížnosti se řeší v co nejkratší možné době.
- 5.5. Stížnost řeší vždy statutární zástupci poskytovatele Ing. Marika Aufová, Ing. Jaroslava Šimonová nebo sociální pracovník. Je šetřena opodstatněnost stížnosti a případná míra zavinění zaměstnanci poskytovatele, jsou zkoumány okolnosti vzniku události. Určený pracovník je povinen objektivně prošetřit všechny body stížnosti, zjištění zdokumentovat. U oprávněných, nebo částečně oprávněných stížností navrhne opatření k odstranění zjištěných nedostatků. V případě potřeby je stížnost řešena za přítomnosti všech zúčastněných stran. O jednání se provede zápis, který je všemi podepsán. Stěžující má právo si vyžádat kopii zápisu.

- 5.6. O výsledku šetření je stěžující informován písemně, pokud se stěžovatel se statutárním zástupcem nedohodne jinak. V případě anonymní stížnosti je odpověď 15 dní umístěna na nástěnku v kanceláři poskytovatele na adrese Makovského 1339/16, 163 00 Praha 6 – Řepy a na webových stránkách poskytovatele.
- 5.7. V případě přetrvávající nespokojenosti se může stěžující obrátit na:
- registrující orgán – odbor sociálních věcí Magistrátu hlavního města Prahy, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1, tel. 800 100 000, e-mail: [posta@praha.eu](mailto:posta@praha.eu);
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, tel: 211 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz).

## **6. KONTAKTY A INFORMACE**

6.1. Uživatel kontaktuje organizaci:

- telefonicky na číslech: 774 429 111, 606 573 270 (v pracovní dny 8.00 – 16.30 hod)  
222 364 929 (v pondělí, středu a pátek 8.30 – 11.30 hod.),
- osobně v sídle poskytovatele (v pondělí, středu a pátek 8.30 – 11.30 hod.),
- e-mailem: [asistence@osmartin.cz](mailto:asistence@osmartin.cz).

6.2. Aktuální informace o činnosti poskytovatele jsou zveřejněné na webových stránkách [www.osmartin.cz](http://www.osmartin.cz).

Upravily: Ing. Marika Aufová, Mgr. Markéta Ducháčková  
Platnost od: 10. 2. 2025