

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. Filip Wágner – vedoucí střediska os.asistence Sedlčany

Kontaktní informace pro uživatele: tel: 251 61 44 69, mobil: 777 701 805, e-mail: zss@prosaz.cz, sedlcansko@prosaz.cz

Další informace: 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 kontaktním pracovišti organizace na adrese Zahradní 1242, 264 01 Sedlčany osobně po předchozí telefonické dohodě, nebo telefonicky na číslech 251 614 469, 777 701 805, či e-mailem na adrese: dispecink@prosaz.cz či sedlcansko@prosaz.cz.

Služba obsahuje:

- a) pomoc při zvládání 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,
- h) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

Uživatel je povinen zaplatit poskytovateli úhradu za vykonání osobní asistence ve výši 165,- Kč za hodinu. Pro klienty s rozsahem služeb osobní asistence nad 80 hodin měsíčně je základní cena určena maximální výší úhrady dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. – tj. 145 Kč za hodinu. Úkony jsou účtovány dle skutečně spotřebovaného času a času nezbytného k zajištění požadovaného úkonu. Pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonu 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 Středočeského 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: vedoucí služby, 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 tlumočníka (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 probíhá dle dohody s uživatelem:

- v bytě, domě uživatele
- na kontaktním pracovišti organizace PROSAZ, Zahradní 1242, 264 01 Sedlčany
- 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 by zpravidla neměla přesáhnout 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, jejích 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 vedoucí/m služby, 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 Zahradní 1242, 264 01 Sedlčany, 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:

- nesplňuje 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:

- vedoucí služby
- 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 kontaktním pracovišti organizace PROSAZ (Zahradní 1242, 264 01 Sedlčany)
- 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 tlumočníka (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 **165,00 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. Pro klienty s rozsahem služeb osobní asistence nad 80 hodin měsíčně je základní cena určena maximální výší úhrady dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. – tj. **145 Kč za hodinu**.

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.

V případě, že uživatel požaduje zrušení již objednané služby, je povinen toto oznámit poskytovateli, a to nejpozději 1 kalendářní den předem v době od 8.00 do 10.00 hodin. Pokud uživatel nedodrží uvedenou lhůtu, tzn., oznámí zrušení služby 1 kalendářní den předem, ale až po 10:00 hodině, nebo pokud oznámí zrušení služby až v den, kdy má být služba vykonána, může mu být účtován „**STORNO POPLATEK**“. Storno poplatek je účtován ve výši úhrady původně plánované služby. Tzn., pokud má např. klient objednanou službu na 3 hodiny za hodinovou sazbu 165,- Kč, je mu účtován storno poplatek 495,- Kč. Storno poplatek nebude účtován, pokud ke zrušení služby dojde mimořádně z vážných důvodů (např. hospitalizace, živelná událost, náhlé vážné onemocnění).

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 vyskytujícím 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. Vymezují se také postupy, které riziko vzniku nebezpečných situací minimalizují.

Při individuálním 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. Pokud bude stížnost anonymní, bude prošetřena dle úrovně poskytnutých informací. Vyřízení anonymní stížnosti, pokud bude mít obecný charakter a bude zjištěno, že byla oprávněná, může být dle okolností lokálně zveřejněno, např. na nástěnce v domě, kterého se stížnost týkala.

Kdo je oprávněn přijmout stížnost

Stížnosti ve všech formách jsou přijímány v pracovní dny od 8 do 17 hodin, a přijímá je pracovník PROSAZu na adrese Kodymova 2526/4, 158 00 Praha 5, případně po telefonické domluvě na adrese Zahradní 1242, 264 01 Sedlčany. Dále, je stížnosti také oprávněn přijmout vedoucí služby nebo pověřený pracovník.

Kdo stížnosti vyřizuje

Všechny stížnosti vyřizuje vedoucí služby, který v případě potřeby může k řešení přizvat statutárního zástupce organizace PROSAZ nebo sociálního pracovníka PROSAZu. V případech, kdy je podána stížnost na vedoucího služby, tuto stížnost řeší statutární zástupce organizace. Osoba, která stížnost vyřeší, vyhotoví o tom zápis, se kterým je seznámen stěžovatel. Lhůta pro vyřízení stížnosti by neměla za normálních okolností přesáhnout 30 dnů. V odůvodněných případech může poskytovatel lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O tomto prodloužení a důvodech je povinen informovat stěžovatele.

Odvolání, další řešení

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. V těchto případech je poskytovatel sociální služby povinen poskytnout součinnosti při prověření vyřízení stížnosti.

Kontaktní informace pro podání stížnosti:

telefonicky: 251 61 44 69, 777 701 805

e-mail: zss@prosaz.cz, sedlcansko@prosaz.cz

Poštou: PROSAZ, Kodymova 2526, 158 00 Praha 5

Osobně: Zahradní 1242, 264 01 Sedlčany

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, vedoucí služby 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 vedoucí/m služby, nebo koordinátorem, v pracovně vedoucí/ho. V odůvodněných případech je možné domluvit s vedoucí/m služby, 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 uzamčen 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 vedoucí/ho služby, 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 dvojím 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 nenese odpovědnost za škody vzniklé nedodržením postupu uvedeného v předchozích odstavcích.

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 1. 1. 2026

Ing. Iveta Pešková
Ředitel

Mgr. Filip Wágner
vedoucí střediska os.asistence Sedlčany