Vnitřní pravidla osobní asistence

Teosa z. s.

Tato pravidla vysvětlují, jak se domlouvá a poskytuje osobní asistence, jaká jsou práva klienta a jak řešit změny, obtíže nebo stížnosti. Jsou určena klientům, jejich zástupcům a pracovníkům služby. Pracovníci je klientovi vysvětlí způsobem, kterému rozumí.

Verze 1.0 | Zpracováno 2. listopadu 2026

Účinnost od: 2. listopadu 2026
Schválil a funkce: Martin Furda, ředitel
Podpis: [doplnit]

1 Poslání a přístup ke klientovi

Pomáháme lidem se sníženou soběstačností zvládat každodenní život v jejich přirozeném prostředí. Podporujeme důstojnost, vlastní rozhodování, vztahy a činnosti, které jsou pro klienta důležité. Vycházíme z respektu, empatie a partnerského přístupu inspirovaného Carlem Rogersem.

Pomáháme v rozsahu, který klient skutečně potřebuje. Co zvládá sám nebo s podporou, nepřebíráme automaticky za něj. Respektujeme jeho tempo, zvyklosti, soukromí i přiměřené riziko spojené s běžným životem.

2 Komu a kde služba pomáhá

Služba je určena seniorům a osobám s handicapem nebo chronickým onemocněním, které potřebují pomoc jiné osoby. Konkrétní věkové vymezení, okruh osob a územní působnost musí odpovídat rozhodnutí o registraci služby.

Asistence probíhá v domácnosti a na dalších sjednaných místech běžného života, například při doprovodu k lékaři, na úřad nebo za volnočasovými aktivitami. Místo, čas a rozsah pomoci jsou sjednány ve smlouvě a v navazujícím plánu podpory. Provozní doba ani dostupnost pracovníků neznamenají automatickou pohotovost mimo domluvené návštěvy.

3 Závaznost pravidel

Pravidla doplňují písemnou smlouvu. Nemění jednostranně sjednanou cenu, rozsah služby ani výpovědní podmínky. Při rozporu se postupuje podle právních předpisů a platné smlouvy. Klient dostane pravidla před podpisem smlouvy a při změně jejich znění.

Domluva a průběh asistence

4 Zahájení spolupráce

Zájemce nebo jím pověřená osoba kontaktuje Teosa. Pověřený pracovník zjistí přání, potřeby, možnosti a naléhavost situace. Jednání se účastní především klient; další osoby přizveme podle jeho přání nebo podle oprávnění k zastupování. Samotné příbuzenství neopravňuje k rozhodování za klienta.

Před zahájením spolupráce se domluví činnosti, návštěvy, způsob úhrady, způsob vstupu do domácnosti a bezpečné postupy (práce s klientem). Smlouvu vysvětlíme srozumitelně, poskytneme prostor k rozhodnutí a předáme klientovi její vyhotovení. Odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele je možné jen ze zákonných důvodů; na žádost vydáme písemné oznámení s odůvodněním. Smlouvu může odmítnout uzavřít i samotný zájemce, v tom případě ale nemůžeme službu poskytovat. V těchto případech poskytujeme podporu při hledání vhodnějších forem pomoci.

5 Co může asistence zahrnovat

Podle individuálních potřeb a sjednaného rozsahu poskytujeme pomoc s jídlem a pitím, oblékáním, přesuny, orientací a pohybem, osobní hygienou a použitím WC. Pomáháme s přípravou jídla, běžným úklidem, nákupy a další péčí o domácnost související s potřebami klienta.

Součástí mohou být doprovody, podpora kontaktu s rodinou a okolím, pomoc při vyřizování osobních záležitostí a uplatňování práv, aktivizační a vzdělávací činnosti a pomoc při péči o dítě v rozsahu základních činností služby. Rozsah vychází z § 39 zákona o sociálních službách a § 5 prováděcí vyhlášky. Základní sociální poradenství je bezplatné.

6 Individuální plán a návštěva

S klientem zaznamenáme, čeho chce pomocí služby dosáhnout, jak bude pomoc probíhat a co je pro něj důležité. Určíme klíčového pracovníka, který plánování koordinuje. Plán společně přehodnotíme při změně potřeb a v dohodnutém termínu. Klient může navrhnout změnu kdykoli; jeho odmítnutí podpisu samo o sobě neznamená odmítnutí služby.

Asistent se při příchodu představí a na požádání prokáže svou příslušnost k Teosa. Domluví s klientem pořadí pomoci a před každým zásahem do soukromí si ověří jeho souhlas. Respektuje odmítnutí úkonu, vysvětlí jeho možné následky a nabídne jiný postup. Při odchodu ověří dostupnost potřebných věcí, přivolání pomoci a sjednané zabezpečení domácnosti.

Pracovník zaznamená skutečný čas a poskytnutou podporu. Klient může záznam zkontrolovat, upozornit na nesrovnalost a dostat vysvětlení. Nepotvrzuje prázdné nebo nepravdivé výkazy.

Práva a vzájemná spolupráce

7 Práva klienta

Klient má právo na důstojné a rovné zacházení bez diskriminace, ochranu soukromí a osobních údajů, srozumitelné informace a podporu komunikace. Má právo rozhodovat o svém životě, vybrat si podporující osobu a podílet se na plánování služby. Opatrovnictví není důvodem k přehlížení jeho přání; rozsah zastupování se vždy ověřuje.

Klient může odmítnout jednotlivý úkon, požádat o změnu asistenta a vyjádřit nespokojenost bez obav z postihu. Teosa žádost o změnu projedná, sdělí možnosti a hledá řešení v rámci personální kapacity. Klient má právo nahlížet do své dokumentace v rozsahu právních předpisů a získat vysvětlení účtovaných částek.

Rodina se zapojuje se souhlasem klienta nebo v rozsahu platného oprávnění. Pracovník nesděluje rodině automaticky veškeré informace. Souhlas s fotografováním, zveřejněním příběhu nebo propagací je dobrovolný a oddělený od smlouvy o službě. Souhlas se vystavuje vždy na konkrétní věc samostatně.

8 Co potřebujeme od klienta

Klient podle svých možností umožní sjednaný vstup, sdělí změny ovlivňující pomoc a upozorní na známá rizika, například infekci, poruchu pomůcky nebo nebezpečné zvíře. Oznámí nepřítomnost a změnu kontaktů. Uhradí řádně vyúčtovanou službu podle smlouvy a spolupracuje při řešení nesrovnalostí.

Klient a další přítomní se zdrží násilí, vyhrožování, ponižování a sexuálního obtěžování. Po dobu pomoci zajistí zvířata a po domluvě omezí kouření v místě práce. Pracovník s klientem řeší podmínky bezpečné pomoci citlivě; samotná diagnóza, odlišný životní styl nebo nepořádek nejsou automatickým důvodem k odmítnutí klienta.

9 Povinnosti a hranice pracovníků

Pracovníci dodržují mlčenlivost, sjednaný plán a bezpečné postupy. Nevynucují si dary, neposkytují soukromé půjčky, nepůjčují si od klienta, neobchodují s jeho majetkem a nepřijímají finanční odměny mimo úhrady poskytovateli. Nabídku významného daru oznámí vedení, které předchází střetu zájmů.

Asistent nevstupuje bez oprávnění do skříní, korespondence ani telefonu klienta, nepořizuje soukromé fotografie a nepřivádí cizí osoby. Nenutí klienta k určité víře, politickému názoru nebo způsobu života. Službu neposkytuje pod vlivem alkoholu ani jiných návykových látek.

Organizace návštěv a úhrady

10 Objednávání a změny návštěv

Návštěvy a jejich změny domlouvá klient s dispečinkem nebo jiným pověřeným koordinátorem. Požadavek je potvrzen až po ověření kapacity. Jednorázovou změnu při návštěvě asistent provede, pokud je bezpečná, spadá do služby a nenaruší další sjednanou pomoc. Trvalou změnu předá koordinátorovi.

Návštěvu klient odhlásí co nejdříve, jakmile o překážce ví. Konkrétní způsob omluvy a případná sjednaná lhůta jsou uvedeny ve smlouvě. Tato pravidla nezavádějí storno poplatek. Neuskutečněná návštěva se nevykazuje jako poskytnutá osobní asistence.

Při zpoždění nebo výpadku pracovníka Teosa klienta bez zbytečného odkladu informuje, sdělí předpokládaný další postup a nabídne dostupnou náhradu. Přednostně řeší nezbytné úkony a ohrožení klienta. Náhradní řešení, kontakt na blízkou osobu a postup při výpadku se plánují předem podle závislosti klienta na pomoci.

11 Když klient neotvírá

Asistent opakovaně zazvoní, zkusí dohodnutý telefonní kontakt a informuje koordinátora. Podle předem dohodnutého postupu kontaktuje určenou osobu. S převzatým klíčem vstupuje pouze v rozsahu písemného oprávnění. Bez známek ohrožení nevstupuje násilím. Při důvodném podezření na ohrožení života nebo zdraví volá 155 nebo 112 a řídí se pokyny operátora. Průběh zaznamená.

12 Cena a vyúčtování

Cena, způsob placení, splatnost a interval vyúčtování jsou sjednány ve smlouvě a platném ceníku, který klient obdrží předem. Základní činnosti se účtují podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k jejich zajištění a v mezích aktuální vyhlášky. Kratší doba se poměrně přepočítá; neúčtuje se automaticky celá započatá hodina.

Běžný přesun asistenta mezi klienty ani interní administrativa se nevykazují jako čas pomoci klientovi. Doprava a jiné přímé výdaje při sjednaném doprovodu musí být předem vysvětleny a dohodnuty. Fakultativní činnosti jsou dobrovolné,

samostatně sjednané a nesmějí nahrazovat základní činnosti ani podmiňovat jejich poskytnutí.

Klient dostává kontrolovatelný přehled termínů, času, ceny a případných samostatných výdajů. Námitku může podat koordinátorovi; ten zajistí kontrolu a opravu zjištěné chyby. Při obtížích s placením Teosa nabídne jednání a základní poradenství. Změna ceny probíhá v souladu se smlouvou a právními limity, nikoli zpětně.

Bezpečí a ochrana majetku

13 Přesuny a zdravotní potřeby

Přesuny a pomoc při pohybu se poskytují podle individuálně dohodnutého bezpečného postupu, s vhodnými pomůckami a potřebným počtem pracovníků. Asistent neprovádí sám rizikové zvedání ani neodborné manipulace. Při změně stavu pomoc přeruší, zajistí bezpečí a s koordinátorem hledá vhodný postup; klientovi vysvětlí důvod.

Osobní asistence nenahrazuje zdravotní péči. Asistent neprovádí odborné zdravotní výkony vyžadující zdravotnickou kvalifikaci a oprávnění. Připomenutí léků a podpora při jejich samostatném užití se sjednávají individuálně podle schopností klienta a bezpečného postupu. Asistent sám neurčuje dávky, nemění léčbu ani nepřipravuje dávkování podle vlastního úsudku. Potřebu odborného podávání řešíme s klientem a zdravotní službou.

14 Nouzové a rizikové situace

Při náhlém zhoršení zdraví, bezvědomí, závažném úrazu nebo podezření na cévní mozkovou příhodu pracovník volá 155, poskytuje první pomoc podle svých schopností a pokynů operátora a informuje koordinátora. Při požáru, úniku plynu nebo násilí chrání život a přivolá příslušnou pomoc, případně 112. Kontaktní osobu informuje v oprávněném rozsahu, aniž by tím oddaloval zásah.

Při bezprostředním ohrožení pracovníka nebo klienta může pracovník přerušit konkrétní nebezpečný úkon a odejít do bezpečí. Podle situace zajistí přivolání pomoci a informuje vedení. Přerušení návštěvy není automatickým ukončením smlouvy. Událost se zaznamená a s klientem se bez zbytečného odkladu domluví další bezpečná podpora.

Pracovníci nepoužívají tresty, zamykání klienta ani omezování pohybu jako běžný způsob péče. Při podezření na týrání, zanedbávání či zneužití věc předají vedení, zajistí podporu klientovi a postupují podle zákonných povinností. Odpovědnost za

škodu se posuzuje podle konkrétních okolností a práva; klient nepodepisuje obecné vzdání se náhrady škody.

15 Nákupy, peníze a klíče

Asistent je klientovi k dispozici jako podpora při nákupech. V žádném případě od klienta nepřebírá peníze na nákup. Asistent nepoužívá klientovo internetové bankovnictví jeho jménem a neprovádí soukromé finanční operace za klienta. Případnou potřebu jiné podpory řeší koordinátor bezpečným oprávněným postupem.

Klíče se předávají jen proti protokolu s vymezením použití a vrácení. Uchovávají se zabezpečeně, bez snadno zjistitelné vazby na adresu. Ztráta se ihned hlásí vedení i klientovi a řeší se zabezpečení domácnosti. Po skončení oprávnění se klíče vracejí proti potvrzení.

Stížnosti a ukončení spolupráce

16 Podávání a vyřizování stížností

Stížnost lze sdělit kterémukoli pracovníkovi ústně, telefonicky, písemně nebo e-mailem na kontakty uvedené v závěru. Pracovník ústní podání zapíše, ověří jeho obsah se stěžovatelem a předá k vyřízení. Pomůže i při obtížích s komunikací. Stížnost řeší pověřený vedoucí; směřuje-li proti němu, převezme ji nadřízená nebo jiná nepodjatá osoba. Stížnost na ředitele se předává příslušnému orgánu spolku podle stanov.

Podle § 99a může stížnost podat současný i bývalý klient, jeho zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce, zmocněnec, oprávněný zastupující člen domácnosti, zaměstnanec poskytovatele a za zákonných podmínek také osoba blízká, pokud klient nemůže stížnost podat pro zdravotní stav nebo proto, že zemřel. Zákonná lhůta k podání je jeden rok od události. Podněty dalších osob a anonymní upozornění Teosa rovněž prošetří podle dostupných informací; anonymnímu podání bez kontaktu nemůže individuálně odpovědět.

Teosa stížnost vyřídí do 30 dnů od doručení. Odůvodněné prodloužení nejvýše o dalších 30 dnů včetně důvodu oznámí stěžovateli. Výsledek sdělí písemně, vede evidenci a umožní stěžovateli nahlížení do dokumentace stížnosti i pořízení kopií nebo výpisů. Podání nesmí vést k újmě stěžovatele ani dotčeného klienta.

Při nesouhlasu s výsledkem nebo nedodržení lhůty lze do 60 dnů od doručení vyřízení nebo od marného uplynutí lhůty požádat MPSV o prověření a uvést důvody. Ministerstvo práce a sociálních věcí: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha

2; datová schránka sc9aavg. Pomoc s podáním poskytne i sociální pracovník. Běžná připomínka může být řešena ihned, tím však není omezeno právo podat stížnost.

17 Přerušení a ukončení služby

Dočasnou nepřítomnost, hospitalizaci nebo přerušení služby klient oznámí koordinátorovi. Domluví se předpokládané trvání a obnovení návštěv. Ukončení se řídí smlouvou: dohodou nebo výpovědí za sjednaných podmínek. Klientovi se srozumitelně vysvětlí další postup. Poskytovatel může vypovědět smlouvu pouze z důvodů a ve lhůtách, které jsou v ní platně sjednány; pravidla žádné nové důvody nepřidávají.

Před ukončením z důvodu porušování povinností Teosa podle povahy situace projedná problém, nabídne přiměřené řešení a upozorní na možné následky. Stížnost ani samotné odmítnutí jednotlivého úkonu nejsou důvodem k výpovědi. Podle potřeb klienta pomůžeme hledat návaznou péči. Při skončení se vypořádají platby, vrátí klíče a zapůjčené věci a uzavře se dokumentace.

Kontakty a seznámení s pravidly

18 Dokumentace a osobní údaje

Teosa vede pouze údaje potřebné pro poskytování služby, její vyúčtování a plnění zákonných povinností. Přístup mají oprávnění pracovníci podle své role. Klient dostane samostatné informace o zpracování osobních údajů včetně práv, kontaktu na správce a pravidel uchovávání. Zpracování nezbytné pro smlouvu nebo zákonnou povinnost se nepodmiňuje obecným souhlasem s GDPR.

Předání informací dalším osobám probíhá se souhlasem klienta nebo na jiném zákonném základě. Při ohrožení života se předají nezbytné informace záchranným složkám. Záznamy se zabezpečují a likvidují podle příslušných zákonných lhůt a spisových pravidel.

19 Kontaktní údaje služby

Poskytovatel: Teosa z. s.
IČO: [doplnit]
Sídlo a adresa pro písemnosti: [doplnit]
Identifikátor registrované služby: [doplnit]
Územní a věková působnost dle registrace: [doplnit]
Provozní doba služby: [doplnit]

Koordinátor nebo dispečink: [jméno a telefon]
Doba vyřizování požadavků: [doplnit]
E-mail pro službu a stížnosti: [doplnit]
Osoba pro vyřizování stížností: [jméno, funkce, kontakt]
Kontakt při stížnosti na vedení: [orgán spolku a kontakt]
Web: www.teosa.cz

Akutní ohrožení zdraví nebo života: 155. Jednotné evropské číslo tísňového volání: 112. Kontakty Teosa neslouží jako náhrada tísňových linek.

20 Seznámení a aktualizace

Pravidla klientovi vysvětlí pověřený pracovník, nabídne prostor pro dotazy a předá mu kopii v dostupné podobě. Podle potřeby použije větší písmo, ústní vysvětlení nebo podporu komunikace. Změny oznámí s předstihem; změny smluvních podmínek řeší postupem podle smlouvy. Vedení pravidla přezkoumá nejméně jednou ročně a při změně právních předpisů nebo fungování služby.

Jméno klienta: .....

Datum a způsob vysvětlení: .....

Pravidla předal a vysvětlil: .....

Podpis klienta nebo oprávněného zástupce: .....

Podpis potvrzuje seznámení, nikoli vzdání se práv. Pokud klient nemůže nebo nechce podepsat, pracovník zaznamená způsob vysvětlení a předání pravidel.