

---

## Informační materiál služby

### Středisko VÝZVA – osobní asistence OASA

---

**osobní asistence u dětí a mladých lidí do 30 let se zdravotním postižením,  
jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby**

**identifikátor služby: 3 151 466**

OASA je jedna ze služeb Střediska VÝZVA, střediska Centra pro rodinu a sociální péči z. s. v Ostravě.

#### **ZŘIZOVATEL:**

**Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.**

Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava

- tel.: 734 435 135, e-mail: [cpr@prorodiny.cz](mailto:cpr@prorodiny.cz)
- IČO: 48804517, DIČ: CZ 48804517
- Registrace: Spolkový rejstřík Krajského soudu v Ostravě L 2401
- **Statutární zástupce: Bc. Marek Schneider – předseda**

**MUDr. Maria Fridrichová – místopředseda**

#### **ORGANIZAČNÍ STRUKTURA A KONTAKTY OSOBNÍ ASISTENCE OASA:**

**Kancelář služby:**

**Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.**

**Středisko VÝZVA – osobní asistence OASA**

Syllabova 3039/19e, 703 86 Ostrava-Vítkovice

(areál Lékařské fakulty Ostravské univerzity)

[oasa@prorodiny.cz](mailto:oasa@prorodiny.cz)

**vedoucí služby, vedoucí a sociální pracovník:**

**zástupce vedoucí služby, sociální pracovník:**

**sociální pracovník, klíčový pracovník:**

**sociální pracovník, klíčový pracovník:**

**sociální pracovník, klíčový pracovník:**

**sociální pracovník, klíčový pracovník:**

vedoucí Střediska VÝZVA:

administrátor projektů:

projektový manažer:

personalista:

ekonom:

administrativa:

pracovníci PR a fundraisingu:

Bc. Jolana Goluchová, DiS., tel. 775 644 245

Ing. Bc. Iveta Prokopová, tel. 774 244 415

Tomáš Bartonec, DiS., tel. 775 244 297

Bc. Petr Göttlicher, tel. 775 244 249

Lenka Marušáková, DiS., tel. 774 424 478

Mgr. Zuzana Matulová, tel. 774 244 088

Rostislav Macošek, tel. 775 244 210

Ing. Martina Kurdzielová, tel. 774 244 082

Ing. Jana Kotásková

Ing. Helena Krejčoková

Ing. Markéta Gubaniová, Ph.D.

Marie Mochová

Mgr. Jan Dvořák, Ing. Soňa Cvešperová

### **OBLAST PŮSOBNOSTI:**

- Služba působí v rámci Moravskoslezského kraje s dojezdem do čtyřiceti kilometrů od zázemí služby ve Středisku VÝZVA v areálu Syllabova 3039/19e v Ostravě-Vítkovicích.
- Služba je poskytována v terénu, tj. v místě bydliště uživatelů, v zařízeních, která uživatelé navštěvují a všude tam, kde se uživatelé pohybují.

### **POSLÁNÍ:**

- Posláním služby OASA je poskytovat osobní asistenci dětem a mladým lidem do 30 let se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, a pomáhat jim žít běžným způsobem života jejich vrstevníků.
- OASA je jednou ze služeb Střediska VÝZVA, které je součástí Centra pro rodinu a sociální péči z. s.

### **CÍLE SLUŽBY OASA:**

- podporovat uživatele služby v samostatnosti, soběstačnosti a rozvíjení sebeobslužných činností
- napomáhat k rozvoji jeho schopností a dovedností
- podporovat rozšiřování jeho životních možností a využívání volného času
- přispívat k rozvoji komunikačních schopností

### **CÍLOVÁ SKUPINA:**

- Uživatelem služby OASA se může stát **osoba do 30 let věku se zdravotním postižením, jejíž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.**
- Uživatelem služby OASA se může stát imobilní osoba, s hmotností i nad 15 kg, pokud je zajištěna spolupráce nebo kompenzační pomůcky.
- Uživatelem služby OASA se může stát i osoba, jejíž náročné projevy chování je osobní asistent schopen zvládnout.

### **ZÁSADY:**

- Základní zásadou poskytované služby je zachování lidských práv a důstojnosti uživatele
- Uplatňujeme individuální přístup ke každému uživateli
- Podporujeme uživatele ve zvyšování samostatnosti s ohledem na jeho přání, možnosti a schopnosti
- Respektujeme a naplňujeme cíle spolupráce uživatele
- Dbáme na celoroční průběžné vzdělávání, osobní a profesní růst našich pracovníků formou pravidelných supervizí, pohovorů, školicích akcí a metodického vedení
- Dodržujeme zásady shrnuté v:
  - 1) Etickém kodexu služby OASA

- 2) Pravidlech jednání osobního asistenta
- 3) Metodickém pokynu služby OASA: Používání opatření omezující pohyb osob

### **POŘADNÍK POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OASA:**

- službu osobní asistence poskytujeme dle pořadníku, jehož kritéria jsou:
  - a) datum přijetí žádosti

### **ČINNOST SLUŽBY OASA:**

- zajišťujeme osobní asistenci podle potřeb uživatelů služby
- zajišťujeme pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a pomoc při podávání stravy a při chodu domácnosti
- osobní asistence probíhá v přirozeném prostředí života uživatele všude tam, kde tráví svůj čas
- osobní asistent doprovází uživatele např. do zájmových kroužků, na kulturní a sportovní akce, k lékaři či rehabilitaci, pomáhá při cvičení
- nabízíme pomoc při uplatňování práv a při obstarávání osobních záležitostí
- zajišťujeme vzdělávání a odborný růst asistentů

### **SOUPIS ČINNOSTÍ DLE ZÁKONA Č. 108/2006 SB. DLE § 39 OSOBNÍ ASISTENCE**

Služba osobní asistence 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.

### **KAPACITA SLUŽBY:**

Okamžitá kapacita naší služby je 46 uživatelů služby.

## **CENÍK SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE OASA od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2023**

### **HODINOVÉ SAZBY ZA NEPRAVIDELNOU OSOBNÍ ASISTENCI**

pracovní dny	110 Kč/hod.
so, ne, svátky, noční	120 Kč/hod.

noční službou se rozumí doba od 21:00 - 6:00 hod

### **PAUŠÁLNÍ PLATBY ZA PRAVIDELNOU OSOBNÍ ASISTENCI**

Při využívání služby:

8 hodin asistence denně (v pracovní dny)	11 000 Kč/měsíc
7 hodin asistence denně (v pracovní dny)	10 700 Kč/měsíc
6 hodin asistence denně (v pracovní dny)	9 900 Kč/měsíc
5 hodin asistence denně (v pracovní dny)	9 100 Kč/měsíc
4 hodiny asistence denně (v pracovní dny)	7 900 Kč/měsíc

Výjimečně může být služba poskytnuta o víkendech a svátcích. V tomto případě bude platba za takto poskytnutou službu navýšena o 20 %.

## **CENÍK SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE OASA od 1. 1. 2024:**

### **HODINOVÉ SAZBY ZA NEPRAVIDELNOU OSOBNÍ ASISTENCI**

pracovní dny	110 Kč/hod.
so, ne, svátky, noční	120 Kč/hod.

noční službou se rozumí doba od 21:00 - 6:00 hod

### **PAUŠÁLNÍ PLATBY ZA PRAVIDELNOU OSOBNÍ ASISTENCI**

Při využívání služby:

8 hodin asistence denně (v pracovní dny)	11 500 Kč/měsíc
7 hodin asistence denně (v pracovní dny)	10 600 Kč/měsíc
6 hodin asistence denně (v pracovní dny)	9 700 Kč/měsíc
5 hodin asistence denně (v pracovní dny)	8 800 Kč/měsíc
4 hodiny asistence denně (v pracovní dny)	7 900 Kč/měsíc

Výjimečně může být služba poskytnuta o víkendech a svátcích. V tomto případě bude platba za takto poskytnutou službu navýšena o 20 %.

### **STYK S VEŘEJNOSTÍ:**

**Osobně:** ve Středisku VÝZVA, Syllabova 3039/19e, Ostrava-Vítkovice,  
každé první úterý v měsíci od 13:00 do 16:30 (mimo červenec a srpen)  
nebo po telefonické domluvě dle potřeby.

### **ETICKÝ KODEX SLUŽBY OASA**

Pracovníci služby OASA dodržují práva uživatelů a snaží se vytvářet podmínky, v nichž mohou uživatelé svá práva naplňovat.

1. Pracovníci respektují soukromí uživatele.
2. Pracovníci plně respektují osobní svobodu uživatele.
3. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí ohledně osobních údajů o uživateli. Pracovníci dále zachovávají mlčenlivost o důvěrných informacích, se kterými se při své práci setkávají (např. postižení uživatele, rodinné vztahy, chod jeho rodiny a celé domácnosti apod.).
4. Pracovníci se nesnaží ovlivňovat způsob života uživatele.
5. Pracovníci se chovají k uživatelům jako k rovnocenným partnerům, tj. přiměřeně jejich věku, se stejným respektem jako k ostatním lidem.
6. Pracovníci se vyhýbají tzv. stigmatizování uživatelů – hovoří-li o uživateli, hovoří o člověku, nikoli o diagnóze.
7. Pracovníci vytvářejí s uživateli rovnocenný vztah – vyhýbají se vyjadřování soucitu a představám závislosti uživatelů na nich či na společnosti.
8. Pracovníci se snaží přispět k začlenění uživatelů do společnosti, snaží se o přijetí uživatelů jejich okolím a to tak, že nepotlačují osobnost uživatelů, hovoří o nich a chovají se k nim slušně a s respektem.

Pracovníci služby OASA respektují názory a volbu uživatelů služby.

9. Uživatelé mají zachovanou svobodnou volbu ohledně řešení své sociální situace. Mají možnost kdykoliv službu ukončit a kdykoliv o ni opět požádat, přičemž nebudou mezi ostatními žadateli nijak znevýhodněni.
10. Pracovníci se snaží poskytovat uživateli prostor k rozvoji osobnosti, aniž by jej vědomě ovlivňovali vlastním filozofickým, náboženským či jiným názorovým přesvědčením, a aniž by se je pro tyto své názory snažili získat. Pracovníci v tomto ohledu plně respektují přání a přesvědčení uživatele, resp. jeho zákonných zástupců.
11. Pracovníci se vyhýbají jakékoliv manipulaci uživatelů, nevnučují jim své názory, byť jsou přesvědčeni o jejich objektivní správnosti. Pracovníci mají možnost uživatele pouze informovat o svých názorech, nabídnout možnost diskuse či odborného poradenství (předat kontakty).
12. Osobní asistenti podporují uživatele, aby dělali sami rozhodnutí, která dělávají lidé jejich věku v běžných situacích (např. výběr hračky, plánování volného času, výběr jídla apod.) Pracovníci zároveň podporují uživatele v budování a zvyšování sebevědomí a sebehodnocení na základě vlastního rozhodnutí uživatele. Staví na jeho schopnostech a silných stránkách.

Pracovníci služby OASA se snaží, aby jejich podpora byla u každého uživatele zcela individuální – šitá na míru potřebám uživatele.

13. Služba se pružně přizpůsobuje aktuálním potřebám uživatele. Uživatelé mají možnost kdykoliv požádat o změnu náplně poskytované služby (změna individuálního plánu, změna cílů spolupráce, změna smlouvy).
14. Služba poskytuje pouze přiměřenou podporu, tj. pomoc, která přispívá k rozvoji nezávislosti a samostatnosti uživatele všude tam, kde je to jen možné. Pomoc a podporu poskytují osobní asistenti jen v případě souhlasu uživatele.
15. Služba neposkytuje tzv. péči, tj. nadměrnou podporu, která vytváří zbytečnou závislost uživatelů na sociální službě. Osobní asistenti provádějí s uživatelem jen ty úkony, které by dělal sám, kdyby neměl zdravotní postižení, nikoli ty, které dělat může, ale nechce se mu.

Pracovníci služby OASA vždy pohlížíjí na situaci uživatele ve všech souvislostech.

16. Pracovníci respektují životní situaci uživatele a jeho reálné možnosti spolupráce.
17. Je-li to potřebné, pracovníci ochotně spolupracují s dalšími organizacemi, institucemi, školou, širší rodinou apod.
  - Pracovníci služby OASA nesmí:
    1. Na pracovišti a/nebo v průběhu služby požívat alkohol, nikotin či jiné omamné látky.
    2. Používat tělesné tresty či psychické násilí na uživateli.
  - Pracovníci služby OASA musí především:
    1. Jednat vstřícně a komunikativně v zájmu uživatele.
    2. Vytvářet postupy, které umožní intimitu i při úkonech pomoci.
    3. Rozeznávat hranici mezi osobním a profesním životem.
    4. Být si vědomi svých odborných a profesních omezení.
    5. Být dochvilní, dodržovat smlouvenou dobu příchodu. Pokud se z vážných důvodů nemohou dostavit, uvědomí neprodleně uživatele, resp. jeho zákonné zástupce a zaměstnavatele.
    6. Podat neprodleně zprávu zaměstnavateli, jestliže v jejich životě nastanou nové závažné skutečnosti, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby.
    7. Dodržovat všechny vnitřní předpisy organizace.

**PRAVIDLA JEDNÁNÍ OSOBNÍHO ASISTENTA**

1. Asistent je povinen vyplňovat výkazy o provedené práci zcela pravdivě.
2. Asistent nesmí za uživatele či jejich zákonné zástupce vykonávat povinnosti, které mají směrem k zaměstnavateli – podepisovat za ně výkazy, porady apod.
3. Pokud má asistent zásadní problém při vykonávání práce, informuje o něm klíčového pracovníka nebo vedoucí služby.
4. Asistent je vždy loajální nejen k zaměstnavateli, ale také k rodině, ve které vykonává službu osobní asistence. Dbá na to, aby neočernil jejich jméno. Případný nesouhlas může asistent vyjádřit klíčovému pracovníkovi kdykoli nebo v rámci osobních pohovorů vedoucí služby a probrat na individuální supervizi.

5. Pokud asistent získá podezření, že je uživatel služby ve škole nebo v rodině šikanován, týrán či zneužíván, je povinen tuto skutečnost oznámit vedoucí služby, která podnikne další kroky.
6. Asistent stojí mimo rodinný systém uživatele, tzn. nezasahuje rodině do jejich životního stylu, rodičům do výchovy dětí, nezapojuje se do řešení konfliktů mezi jednotlivými členy rodiny apod.
7. Asistent jedná s uživateli služby a jejich rodinnými příslušníky vždy slušně a s respektem.
8. Asistent hovoří na veřejnosti o uživateli jako o plnoprávné osobnosti tj. hovoří o člověku nikoli o diagnóze, nehovoří o jeho nedostacích, ale o přednostech, zásadně nepoužívá stigmatizující termíny typu „ležák, mentál, autista, down“ apod.
9. Asistent je vázán mlčenlivostí – dbá na ochranu osobního života a osobních údajů uživatele služby a jeho rodiny.

Práci asistenta organizuje a řídí uživatel a/nebo jeho zákonný zástupce. Rozhodnutí uživatele a/nebo jeho zákonného zástupce je třeba respektovat, i v případě, že je v rozporu s názorem asistenta.

## **JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU**

### **1. Pověřené osoby**

Vést jednání se zájemci o službu mohou pouze k tomu pověřené osoby, které zároveň vypíší se zájemcem o službu evidenční list. Zástupce vedoucí služby zařazuje evidenční listy do pořadníku zájemců o službu a pracuje s pořadníkem (viz manuál pracovního postupu práce s pořadníkem). Sociální a klíčoví pracovníci ve službě OASA již jednají se zájemcem o službu, který přijde na řadu pro poskytování služby.

### **2. První kontakt se zájemcem o službu**

Zájemce o službu kontaktuje naši organizaci většinou telefonicky, vždy s ním jedná k tomu pověřený pracovník. Sepíše se zájemcem o službu základní informace do evidenčního listu zájemce o službu, v případě volné kapacity ve službě si pověřený pracovník domluví se zájemcem o službu osobní schůzku. Pokud je naplněna kapacita služby a není možné žádosti vyhovět hned, nabídne pracovník zájemci i jiné služby, které jsou pro něj vhodné. V případě zájmu o zařazení do pořadníku zájemců o službu, zařadí jeho evidenční list do tohoto pořadníku. Jestliže se uvolní kapacita služby, kontaktuje pověřený pracovník žadatele o službu telefonicky a dohodne si s ním termín a místo osobní schůzky v jeho domácím prostředí. Pokud toto žadateli nevyhovuje a služba mu nebude poskytována v jeho domácím prostředí, schůzka může proběhnout v naší kanceláři nebo na jiném místě.

### **3. Zásady dojednávání a vyjasňování**

Zjistit, co zájemce chce – co potřebuje, aby se mu lépe žilo (bez ohledu na danou službu)

- s čím z toho všeho potřebuje pomoci a proč (co jej vede k tomu, že vyhledal pomoc)
- kdo všechno mu může pomoci, od koho pomoc čeká
- jaké místo v tom má mít služba

Zjistit, co zájemce už ví – co už slyšel o službě, co ho zaujalo

- jak doposud zvládal svou situaci, jakých služeb využíval
- o jakých alternativách ještě uvažuje

Důsledně rozlišovat prostředky a cíle – mít osobního asistenta nesmí být cílem, ale jen prostředkem k dosažení nějakého cíle spolupráce

- ptát se, zda lze cíle docílit i jinak – levněji, efektivněji

Informace předávat postupně, srozumitelně, opakovat – ověřovat, zda zájemce rozumí

Konkretizace nabídky služby – pracovník na základě získaných informací formuluje nabídku služby (co je reálné a co není reálné)

- spolu se zájemcem o službu formuluje, jak konkrétně by služba měla probíhat

#### 4. Zásady formulování cílů spolupráce zájemce o službu

**Zájemce formuluje vlastními slovy – co si přeje za pomoc, jak má tato pomoc vypadat**

Pracovník organizace se cíleně dotazuje

- S čím potřebujete pomoci?
- Co potřebujete, aby se vám lépe žilo?
- Co chcete, aby se ve vašem životě změnilo? apod.

Cíl spolupráce musí být:

- konkrétní – např. navštěvovat jednou týdně kurz angličtiny
- realistický – např. navštěvovat LŠU (ne stát se skvělým muzikantem)
- osobně významný – aby byla zajištěna aktivita uživatele služby při jeho realizaci
- přiměřený, tj. dosažitelný v dohledné době – aby byl zajištěn pocit úspěchu z dosaženého cíle (větší cíle by se měly rozfázovat na několik dílčích cílů)
- pozitivně formulovaný – sdělení, co uživatel služby chce, nikoli co nechce (např. dvakrát týdně uklidit byt, nikoli nemít doma nepořádek)
- zaměřený na začátek procesu, nikoli na jeho konec – měl by respektovat posloupnost jednotlivých kroků

Cíle spolupráce se formulují postupně při několika jednáních, nemusí být výsledkem prvního setkání. Formulace cílů spolupráce je součástí smlouvy o poskytování služby.

Uživatel služby může kdykoliv zažádat o změnu těchto cílů.

#### 5. Zásady komunikace

Pracovník respektuje zájemcovy možnosti jednat – Vzhledem k tomu, že ve většině případů jednáme se zákonnými zástupci našich uživatelů (dětí se zdravotním postižením), můžeme předávat informace běžným způsobem. Dítě – budoucí uživatel – by mělo být vždy jednání přítomno a mělo by mít příležitost se k jednání dle svých možností vyjádřit.

Jestliže má zájemce omezené komunikační schopnosti – přizvat k jednání dalšího člověka, který ovládá daný způsob komunikace (např. tlumočnická služba, rodič nebo sourozenec, který uživateli lépe rozumí apod.) nebo využít alternativních způsobů komunikace.



Jestliže má zájemce snížené rozumové schopnosti – hovořit pomalu, zřetelně v jednoduchých větách, nepoužívat cizí a odborné výrazy, vše uvádět na konkrétních příkladech, informace často opakovat, ověřovat, jestli zájemce informacím rozumí. K vysvětlení nabídky služby lze také využít fotografie, obrázky nebo piktogramy.

## 6. Informace o nabízené službě

Pracovník je povinen každému zájemci o službu při osobním setkání sdělit veškeré informace, důležité pro jeho informované rozhodnutí, zda chce nebo nechce službu využívat.

## 7. Předání informačních materiálů

Pracovník předá zájemci o službu

- informační materiál o službě
- letáček
- nevyplněný koncept smlouvy o poskytnutí služby

## 8. Ukončení setkání

Shrnutí – na závěr setkání vždy shrnout, k čemu jsme dospěli, nad čím ještě bude zájemce o službu uvažovat, zda je již čas domluvit se na uzavření smlouvy, nebo zda budeme ještě jednat

Dohodnout termín dalšího setkání

## 9. Možnosti výstupů z jednání

Zájemce má zájem o naši službu – V případě, že zájemce souhlasí s pravidly poskytování služby a jsou dohodnuty cíle spolupráce a konkrétní forma, jak bude služba probíhat, můžeme se domluvit na podpisu smlouvy.

Zájemce si ponechá čas na rozmyšlenou – domluvíme termín další schůzky nebo telefonického rozhovoru

Odmítnutí – zájemce o službu musíme odmítnout jestliže

- zájemce o službu nespadá do naší cílové skupiny
- neposkytujeme sociální službu, o kterou zájemce žádá
- nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí naší služby

V případě odmítnutí se pracovník snaží doporučit jiného poskytovatele, který by mohl zájemci lépe vyhovovat a pokud se jedná o odmítnutí z důvodu naplněné kapacity, zařadí evidenční list zájemce o službu do databáze žadatelů.

## UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY VE SLUŽBĚ OASA

- Splňuje-li námi poskytovaná sociální služba potřeby žadatele o službu (služba je schopna pomoci žadateli naplnit jeho cíl) a splňuje-li žadatel o službu kritéria pro uzavření smlouvy (cílová skupina)

a není-li naplněna kapacita služby nebo přijde na řadu v pořadníku žadatelů o službu, dochází k uzavírání smlouvy o službě.

- Služba je poskytována na základě uzavření písemné Smlouvy o poskytování sociální služby.
- Smlouva není nikdy podepsána při prvním jednání. Podpisu smlouvy předchází schůzky se zájemcem o službu, případně s jeho zákonnými zástupci, které slouží k vzájemnému poznání a k vyjasňování a upřesňování znění smlouvy a průběhu služby. Pokud bude služba probíhat i v domácnosti budoucího uživatele, koná se alespoň jedno z těchto setkání v domácím prostředí zájemce o službu. Je nutné, aby se klíčový pracovník budoucího uživatele služby seznámil s místem, kde bude služba probíhat, s jakými kompenzačními pomůckami bude osobní asistent pracovat apod. Také zjišťuje nakolik je prostředí, kde se budou uživatel s asistentem pohybovat bezbariérové. Na těchto setkáních se probírá:
  - seznámení žadatele o službu s tím, co mu můžeme nabídnout a zjištění jeho požadavků a potřeb
  - určení cílů spolupráce, které má služba naplňovat,
  - určení náplně práce osobního asistenta,
  - časové rozmezí, ve kterém bude služba nejčastěji poskytována
  - nejčastější místa průběhu služby
  - platba za službu
  - se zájemcem o službu je probráno znění smlouvy a prázdná smlouva je mu ponechána, aby se s ní mohl v klidu seznámit
  - dohodne se datum dalšího setkání
- První informativní schůzky v bydlišti žadatele o službu se účastní klíčový pracovník budoucího uživatele.
- Smlouvu ke schválení a k podpisu novému uživateli předkládá jeho klíčový pracovník.
- Smlouva o poskytnutí služby je s uživatelem uzavírána vždy písemně (příloha č. 5).
- Uzavřené smlouvy jsou evidovány v kanceláři služby OASA ve Středisku VÝZVA na ulici Syllabova 3039/19e, v Ostravě-Vítkovicích.
- V písemné smlouvě jsou jasně uvedeny cíle a podmínky, za jakých bude služba poskytována.
- Uživatel může smlouvu vypovědět kdykoli a bez udání důvodů. Žádost o ukončení smlouvy musí být podána písemně vedoucí služby OASA
- Ve smlouvě jsou uvedeny podmínky, za nichž bude služba uživateli poskytována, a jsou v ní uvedeny i postupy při nedodržování dohodnutých podmínek a způsoby ukončení služby.
- Smlouvy se s uživateli uzavírají vždy do konce kalendářního roku. V novém roce se podepisují nové smlouvy, a to je možnost zhodnotit průběh služby, zamyslet se nad změnou cílů spolupráce, náplně práce osobního asistenta i délkou asistence.
- Pokud uživatel po podpisu smlouvy nezačne službu využívat, je nejpozději do půl roku kontaktován klíčovým pracovníkem telefonicky a je dotázán na potřebnost služby.
- Pokud uživatel, po podpisu smlouvy, nezačne využívat službu do jednoho roku, ale chce uzavřít smlouvu na rok další, je upozorněn na to, že pokud nezačne využívat službu ani druhý rok, nebude už s ním smlouva dále uzavřena.

- Je mu vysvětleno, že tímto jednáním blokuje místo ostatním žadatelům o službu a nabídnuto zařazení do Evidence žadatelů o službu.
- Smlouvu může uživatel měnit i v průběhu roku. Za tím účelem kontaktuje svého klíčového pracovníka, ten si s ním sjedná schůzku, která proběhne nejpozději do 30 dnů od podání žádosti. Změny ve smlouvě musí schválit vedoucí služby OASA.
- Při uzavírání smlouvy o službě OASA je jednáno zpravidla se zákonnými zástupci uživatelů nebo jejich opatrovníky, ale svůj názor může projevit každý uživatel, protože je formování cílů, pokud je to jen trochu možné, přítomen.
- Pokud je uživatel zletilý a není nějak omezen ve svéprávnosti, probíhá jednání o službě přímo s ním. K jednání si může přizvat nezávislou osobu např. své rodinné příslušníky nebo přátele.
- Podmínky výpovědi ze strany poskytovatele služby jsou stanoveny ve smlouvě o poskytování služby.
- Poskytovatel může za jasně daných podmínek ukončit službu s výpovědní lhůtou 1 měsíc. Výpovědní lhůta běží od 1. dne kalendářního měsíce, který následuje po dni písemného podání výpovědi smlouvy uživateli služby. Zároveň poskytovatel nabídne informace o jiných službách pracujících v daném regionu.
- Uživatelům, kteří naplnili stanovený cíl, nebo jim stávající služba osobní asistence už nevyhovuje, je nabídnut jiný druh služby např. nepravidelná osobní asistence či odlehčovací služba RESPIT či jiné vhodné služby.

## **PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ VE SLUŽBĚ OASA**

- Kdokoliv má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby OASA.
- Stížnost může být podána písemně, elektronickou poštou nebo ústně i telefonicky, s podpisem či anonymně. Uvede-li stěžovatel přání zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude mu vyhověno.
- Osobou pověřenou pro přijímání stížností je vedoucí služby OASA Bc. Jolana Goluchová, DiS., Středisko VÝZVA, Syllabova 3039/19e, 703 86 Ostrava-Vítkovice, tel.: 775 644 245, e-mail: jgoluchova@prorodiny.cz, nebo vedoucí Střediska VÝZVA Rostislav Macošek, Středisko VÝZVA, Syllabova 3039/19e, 703 86 Ostrava-Vítkovice, tel.: 775 244 210, e-mail: rmacosek@prorodiny.cz, který rovněž zodpovídá za vyřízení stížnosti.
- Každá stížnost bude řádně prošetřena komisí ve složení:
  - Rostislav Macošek, vedoucí Střediska VÝZVA
  - Bc. Jolana Goluchová, DiS., vedoucí služby OASA
  - v případě potřeby může být přizván také právník nebo psycholog.
- Stěžovatel obdrží vyznění o vyřízení stížnosti do 30 kalendářních dnů písemně nebo ústně, podle jeho potřeb a přání.
- Stěžovatel má možnost nechat se při vyřizování stížnosti zastupovat nezávislým zástupcem dle svého výběru, a to jak fyzickou, tak právnickou osobou (např. příbuzným, přítelem, občanskou poradnou apod.)

- V případě, že má stěžovatel omezené komunikační schopnosti (např. je neslyšící, cizí národnosti apod.), je organizace povinna přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého tlumočnicka.
- V případě podání stížnosti na vedoucí pracovníky Střediska VÝZVA je zodpovědnou osobou pro přijetí a vyřízení stížnosti předseda Centra pro rodinu a sociální péči z. s. v Ostravě Bc. Marek Schneider.
- Stěžovatel má právo se odvolat proti vyřízení stížnosti. Odvolání musí být adresováno předsedovi Centra pro rodinu a sociální péči z. s., Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, Bc. Marku Schneiderovi. Další odvolání lze uplatnit na adresu Národního centra pro rodinu, Průchodní 2, 602 00 Brno.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může dále obrátit na kterýkoliv nezávislý orgán např. na některou z občanských poraden Asociace občanských poraden, [www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz).
- Pravidla pro vyřizování stížností jsou součástí smlouvy o službě. K nahlédnutí jsou každému zájemci k dispozici v metodice, která je uložena ve Středisku VÝZVA na ulici Syllabova 3039/19e v Ostravě-Vítkovicích.
- Uživatelé a/nebo jejich zákonní zástupci jsou průběžně seznamováni s možností si stěžovat na kontaktních schůzkách s klíčovými pracovníky.
- Právo stěžovat si na způsob poskytování služby má kterákoli osoba, nejen uživatelé a zaměstnanci. Všechny stížnosti se evidují v kanceláři služby OASA.

### **MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY**

Služba OASA je terénní služba, která je poskytována v místě dle potřeby uživatelů. Služba využívá pro své zázemí bezbariérové prostory Střediska VÝZVA, které jsou v Ostravě-Vítkovicích na Syllabově 3039/19e v areálu Lékařské fakulty Ostravské univerzity. V těchto prostorách má vedoucí služby a jeho zástupce, sociální pracovníci a klíčoví pracovníci uživatelů zázemí a potřebné vybavení. Zde jsou také klubovny, které jsou využívány při školení nebo při výběru osobních asistentů.

Ostrava říjen 2023

Bc. Marek Schneider  
předseda