



Název	Pravidla pro poskytování osobní asistence		
Verze/Revize	1/6	Vydání	24.06.2024
Zpracoval	Tomáš Drábek	Kontroloval	Eva Pichrtová
Schválil	Tomáš Drábek	Účinnost od	01.07.2024

(1) ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tato Pravidla pro poskytování osobní asistence, jako vnitřní předpis Klubu vozíčkářů Petýrkova, o.p.s. (dále KVP), jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování osobní asistence. Pravidla blíže upravují a konkretizují podmínky a obsah poskytování služby osobní asistence, stanovují způsob objednávání základních činností a fakultativní činnosti a formu jejich účtování, uvádějí práva a povinnosti klienta a další informace důležité pro jasný a plynulý průběh poskytované služby osobní asistence. Pravidla pro lepší pochopení obsahují místy i vybrané příklady. Pravidla jsou závazná pro zaměstnavatele a zaměstnance v pracovněprávním či obdobném vztahu a klienty osobní asistence.

(2) ZÁKLADNÍ INFORMACE O KVP

- 2.1. Osobní asistenci (dále OA) poskytuje KVP, obecně prospěšná společnost založená v roce 1992, která umožňuje dospělým lidem s tělesným postižením v bezbariérovém domě Petýrkova důstojný a samostatný život. KVP přitom lidi se zdravotním postižením také zaměstnává. V oblasti terénní sociální péče patří KVP mezi první organizace, které v ČR začaly podobné služby poskytovat. Mezi základní hodnoty KVP řadí lidskost, transparentnost, spolehlivost a nezávislost.
- 2.2. KVP je držitelem značky spolehlivosti, která je součástí programu Česká kvalita; členem Asociace veřejně prospěšných organizací ČR; členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR; a součástí Aliance pro individualizovanou podporu. KVP ctí také pravidla etického fundraisingu, které stanovili členové Klubu profesionálních fundraiserů a Koalice Za snadné dárcovství.

(3) IDENTIFIKAČNÍ ZNAKY KVP

- **Název:** Klub vozíčkářů Petýrkova, o.p.s.
- **Sídlo:** Petýrkova 1953/24, 148 00 Praha 4
- **IČO:** 45245606
- **Kontakty:** 7nqqcpf (datová schránka), 727 821 669 (kancelář, PO-PÁ), info@kvp.cz (e-mail)
- **Web:** www.kvp.cz
- **Právní forma:** obecně prospěšná společnost
- **Bankovní spojení:** FIO banka, a. s., č. účtu: 2802316989/2010
- **Statutární orgán:** Mgr. Tomáš Drábek, ředitel
- **Zápis v rejstříku obecně prospěšných společností:** Městský soud v Praze, oddíl 1190, vložka O
- **Registrace poskytovatele sociálních služeb:** Magistrát hl. m. Prahy, osobní asistence (8323464)



(4) POSLÁNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

- 4.1. Posláním OA je umožňovat dospělým lidem s tělesným postižením v bezbariérovém domě Petýrkova důstojný a samostatný život. Každý z nás někdy potřebuje pomoci, někdo častěji, někdo méně často. Lidé s tělesným postižením patří zpravidla do první skupiny a smyslem služby je, aby pomoc pro ně byla samozřejmá a kdykoliv dostupná stejně jako pro člověka bez tělesného postižení. Míra podpory, kterou lidé s tělesným postižením potřebují, aby mohli samostatně žít, je různá, od nepravděpodobné dopomoci až po každodenní, několikahodinovou pomoc. Posláním služby je proto zajišťovat pomoc v co nejdelší časové dostupnosti a vedle základní sociální péče poskytovat také pohotovostní formu služby. Zajišťování OA má lidem s tělesným postižením zpravidla kompenzovat jen to, co mají lidé bez tělesného postižení přirozeně – funkční nohy nebo ruce.

(5) OBSAH SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

- 5.1. Podstatou OA je pomoci klientovi zvládat za podpory pracovníka služby ty úkony, které by si člověk udělal nebo obstaral sám, kdyby neměl zdravotní postižení a tudíž určité omezení. Nepatří sem však úkony, které by byly protiprávní, nebo které by překračovaly morální a etické hranice a rovněž takové úkony, které by nahrazovaly komerční služby (například řemeslné práce, stěhovací služby apod.). Stejně tak není možné, aby klient využíval OA i k těm úkonům péče, které je schopen obvykle zvládnout sám.
- 5.2. Pracovník služby má právo odmítnout poskytnutí úkonu, který by bezprostředně ohrožoval zdraví jeho nebo jiných osob. V praxi by se mohlo jednat např. o používání elektrického zařízení, které není viditelně zcela v pořádku nebo přenášení břemen nad zákonem stanovený limit (za ruční manipulaci s břemenem se pokládá též zvedání a přenášení živého břemene, kdy přípustný limit při občasném zvedání a přenášení je pro jednoho muže 50 kg a pro jednu ženu 20 kg). Pracovník služby je oprávněn odmítnout i provedení úkonu, ke kterému nemá příslušnou kvalifikaci (např. zásah do elektrického zařízení, zdravotnickou péči).
- 5.3. OA je zajišťována jednak v rozsahu základních činností, které stanoví § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dále poskytováním základního sociálního poradenství dle § 37 cit. zákona a nakonec i zprostředkováním neodkladné pomoci při krizové situaci (tzv. pohotovostní pomoci), která je v rámci služby poskytována jako fakultativní činnost dle § 35 cit. zákona.
- 5.4. V okruhu základních činností OA jsou tyto úkony péče:
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání, pomoc při prostorové orientaci, pomoc při samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a podpora při dodržování léčebného režimu),
 - pomoc při osobní hygieně (pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při použití WC),
 - pomoc při zajištění stravy (pomoc při přípravě jídla a pití),
 - pomoc při zajištění chodu domácnosti (pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí, nákupy a běžné pochůzky),
 - výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (pomoc a podpora rodině v péči o dítě, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování, pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností),



- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, k orgánům veřejné moci a institucím poskytujícím veřejné služby a doprovázení zpět),
- pomoc při prosazování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí),
- pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

5.5. Mezi základní sociální poradenství patří:

- poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- poskytnutí informací o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb konkrétních osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osob souvisejících s poskytováním sociálních služeb,
- poskytnutí informací o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů, aby nedocházelo k sociálnímu vyloučení těchto osob a jejich závislosti na sociální službě a nakonec i poskytnutím informací o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se tito lidé podílejí na péči,
- činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviu dovedností pečujících osob pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci.

5.6. V rámci OA může být po vzájemné dohodě mezi klientem a KVP fakultativně poskytováno zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci (tzv. pohotovostní pomoci). Za krizovou situaci se považuje především pád klienta na zem, náhlé zhoršení jeho zdravotního stavu nebo úraz, náhlé zhoršení schopností jeho sebeobsluhy, neodkladné vykonání fyziologické potřeby, technická porucha kompenzační (zdravotní) pomůcky, neplánovaná absence jiného poskytovatele sociální péče/ pečující osoby a nouzová či havarijní situace v bytě klienta. Fakultativní úkon pohotovostní pomoci však pouze doplňuje nabídku základních úkonů OA a nelze jej využívat, aniž by byly využívány základní úkony OA.

(6) OBJEDNÁVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

- 6.1. Mnoho požadavků na poskytnutí pomoci se opakuje ve stejném čase a rovněž je možné dopředu naplánovat různé doprovody, nákupy a pochůzky. Proto je vhodné, aby klienti dle odstavce 6.2 a 6.3 nahlašovali své pravidelné požadavky, naplánované doprovody, pochůzky, nákupy či pomoc v domácnosti alespoň s týdenním předstihem (7 dní).
- 6.2. Klient je povinen nahlašovat své požadavky na poskytnutí úkonů péče z okruhu základních činností výhradně dispečinku OA, a to pouze dispečerům služby, kteří ověří možnost přijetí požadavku podle kapacitních možností služby (s ohledem na druh požadovaného úkonu péče a s přihlédnutím k plánovanému počtu pracovníků přímé péče).
- 6.3. Nahlašování požadavků lze provádět osobně, buď na dispečinku OA, který se nachází v suterénu ve vchodu 1953/24, Petýrkova ul. nebo interním telefonem na lince 111 (pouze v bezbariérovém domě v ul. Petýrkova), případně jiným způsobem domluveným s vedoucím OA, a to každý den v čase od 7.00 do 10.00 hodin. Den a čas, ve kterém klient poskytnutí příslušné základní činnosti požaduje, je povinen



oznámit poskytovateli nejpozději v den, který předchází dni požadovaného poskytnutí. U požadavků klient vždy musí uvést datum, čas, předpokládaný časový rozsah požadavku, místo jeho výkonu a druh požadovaného úkonu s konkretizací.

- 6.4. S ohledem na kapacitní možnosti služby je navíc klientům doporučeno ověřovat si termíny plánovaných doprovodů a to především k lékaři. Pokud je například klient přímo u svého ošetřujícího lékaře a objednává se, je vhodné ihned od lékaře zavolat na dispečink OA a ujistit se, zda bude možné v určitý den a čas zajistit doprovod.
- 6.5. Každý klient se může obracet na dispečink OA také bez předchozího objednání se svým odkladným požadavkem (nepravidelným či nenaplánovaným požadavkem), avšak pouze s žádostí o poskytnutí úkonu pomoci s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí nebo úkonu pomoci při oblékání/svlékání. K nahlášení odkladného požadavku lze využít výhradně telefon č. 721 142 445, který má u sebe pracovník přímé péče. Odkladný požadavek bude poskytnut/neposkytnut s přihlédnutím k předem objednaným požadavkům nahlášeným dle odstavce 6.2, přičemž o jeho možném poskytnutí se rozhodne podle aktuální okamžité/denní personální kapacity služby a předpokládané době trvání provedení požadované činnosti. Klient si je vědom, že mu v poskytnutí odkladného požadavku nemusí být vyhověno (požadavek nemusí být v daný den vůbec poskytnut). Za odkladný požadavek se považuje úkon, který není akutní, nemá vliv na naplnění základních životních potřeb klienta a jeho poskytnutí může být odloženo až na následující den/dny.
- 6.6. Klient, který má sjednanou možnost fakultativně využívat zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci (tzv. pohotovostní pomoc), se může se svým neodkladným požadavkem obracet na dispečink OA bez předchozího objednání. U požadavků klient vždy musí uvést místo výkonu a druh požadované neodkladné pomoci a co nejvíce ji konkretizovat. K nahlášení neodkladného požadavku lze využít výhradně telefon č. 721 142 445, který má u sebe pracovník přímé péče. Neodkladný požadavek bude proveden s přihlédnutím k předem objednaným požadavkům nahlášeným dle odstavce 6.2, přičemž při souběhu více požadavků ve stejném čase bude rozhodnuto o pořadí jejich vyřízení ve smyslu odstavce 6.2 a odstavce 6.5, a to podle akutnosti požadavků, druhu krizové situace a předpokládané doby pomoci.
- 6.7. Klient je povinen dodržovat sjednané termíny poskytnutí OA, přičemž klient může odmítnout předem sjednaný termín poskytnutí OA. Změnu je však nutno nahlásit den předem, v nepředvídatelných případech na telefon č. 721 142 445, nejpozději jednu hodinu před plánovaným započítáním služby téhož dne. Nezruší-li klient tímto způsobem sjednanou péči, zaplatí smluvní pokutu sjednanou ve smlouvě o poskytnutí osobní asistence, s výjimkou neplánované hospitalizace klienta nebo z jiných důvodů, které klient nebyl schopen ovlivnit.
- 6.8. Pokud klient potřebuje trvalou či dlouhodobější změnu v čase a rozsahu pravidelného využívání základních úkonů péče (například z důvodu snížené soběstačnosti pro zdravotní potíže), je povinen spojit se s vedoucím OA a dohodnout s ním možnosti další spolupráce. V případě, že klient potřebuje na více jak 1 týden omezit pravidelné využívání základních úkonů péče (např. z důvodu dovolené, či pobytu v lázních apod.), je povinen o této skutečnosti taktéž s předstihem informovat vedoucího OA. V případě potřeby jednorázové změny se klient může operativně domluvit přímo s pracovníkem přímé péče.
- 6.9. Klient, který nemá sjednanou možnost fakultativně využívat zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci (tzv. pohotovostní pomoc), se v takovém případě nemůže obracet na pracovníky služby



s požadavkem na zprostředkování neodkladné pomoci, která je individuálně sjednaným rozšířením základní podoby OA. Tito klienti se v krizové situaci musí obracet například na složky Integrovaného záchranného systému (např. Policii ČR či Hasičský záchranný sbor hl. m. Prahy).

(7) ÚČTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE

- 7.1. Při poskytnutí úkonů péče z okruhu základních činností služby OA je při jednom kontaktu pracovníka přímé péče a klienta vždy do ceny úkonu započítán čas v minimální délce 15 minut. Další potřebný čas, který převyšuje tuto minimální dobu, je započítáván do ceny úkonu po minutách (např. 18 min., 70 min.). Pokud pracovník přímé péče poskytuje úkon více klientům najednou (např. při pochůzce nebo volnočasové aktivitě), je vynaložený čas poměrně rozúčtován mezi tyto jednotlivé klienty.
- 7.2. Pokud je pomoc při poskytování úkonu péče prováděna klientovi dvěma pracovníky přímé péče zároveň, je poskytnutí takové pomoci při některých úkonech účtováno pouze za jednoho zaměstnance KVP. Příkladem by mohla být situace, kdy klient potřebuje pomoc při přesunu a jeho zdravotní stav vyžaduje pro výkon přesunu dva pracovníky. Tento úkon péče je účtován pouze za jednoho zaměstnance KVP. V případě, že klient požaduje úklid domácnosti, který zajišťují dva pracovníci, bude tomuto klientovi účtována práce obou zaměstnanců KVP, neboť každý zaměstnanec se ve stejný čas věnuje jiné činnosti v rámci úklidu a celý průběh pomoci je potom kratší.
- 7.3. Cestovné pracovníků přímé péče není samostatnou položkou a není KVP vykazováno a účtováno klientovi. Čas potřebný k přemístění zaměstnance KVP do domácnosti klienta nebo na jiné určené místo a zpět se započítává do celkové doby nezbytné k zajištění úkonu péče.
- 7.4. Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně. Jedná se o základní činnost každé sociální služby.
- 7.5. Rozsah a čas věnovaný každému jednomu úkonu péče je vždy zaznamenán zaměstnancem KVP do výkazové listiny OA a přenesen do elektronického evidenčního systému, v němž se připravují podklady pro měsíční vyúčtování.

(8) PRÁVA KLIENTA

- 8.1. Klient má kromě práv vyplývajících ze Smlouvy o poskytování OA především právo na ochranu základních lidských práv a svobod, a to s ohledem na všechny významné dokumenty z této oblasti, kterými jsou zejména *Listina základních práv a svobod* nebo *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením*. Dále má klient právo na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání a diskriminace ze strany zaměstnanců KVP; právo na zachování důstojnosti; právo podávat podněty, připomínky a stížnosti na průběh a formu OA; právo na poskytnutí základního sociálního poradenství; právo na individualizaci své podpory s možností podstupovat přiměřené riziko; a právo na ochranu osobních údajů a související práva (např. právo na přístup k osobním údajům či právo na jejich přenositelnost).

(9) POVINNOSTI KLIENTA

- 9.1. Klient má kromě povinností vyplývajících ze Smlouvy o poskytování OA především povinnost dodržovat zásady obecné slušnosti v souladu s obecně platnými právními předpisy a nechovat se k zaměstnancům



KVP se záměrem, který by ve svém důsledku vedl ke snížení důstojnosti zaměstnance KVP nebo k vytvoření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

- 9.2. Klient je povinen aktivně spolupracovat se zaměstnanci KVP, a přesně a jasně jim sdělovat své potřeby. Klient se tak podílí na konkrétní podobě a formě pomoci tím, že vede a instruuje pracovníky přímé péče. Tato povinnost spočívá mj. ve spolupráci se sociálním pracovníkem OA na sestavení a průběžném hodnocení svého individuálního plánu.
- 9.3. S přihlédnutím k pracovním podmínkám zaměstnanců KVP a za účelem prevence potenciálního přenosu infekčního či parazitárního onemocnění patří k dalším povinnostem klienta dodržování běžných hygienických standardů a návyků a udržování čistoty a pořádku ve vlastní domácnosti. Klient musí mít zároveň v domácnosti zajištěné potřebné hygienické prostředky (např. mýdlo, vlhčené ubrousky, čisticí pěnu apod.). Je-li úkon péče prováděn v domácnosti klienta, je klient rovněž povinen zaměstnanci KVP umožnit přístup k tekoucí vodě a obstarat pro něj samostatný ručník či papírové utěrky.
- 9.4. Je-li u klienta, případně u členů jeho domácnosti, zjištěno infekční či parazitární onemocnění a nemocný může být zdrojem přenosu, má klient povinnost neodkladně na tuto skutečnost upozornit poskytovatele, který je poté oprávněn omezit po dobu trvání takového onemocnění poskytování osobní asistence na nezbytné činnosti spojené s naplněním základních životních potřeb uživatele. Za infekční či parazitární onemocnění se považuje například covid-19, MRSA, hepatitida (typu A, B, C), svrab, tasemnice, vši a jiné.
- 9.5. Každý klient je povinen s přihlédnutím k závažnosti svého zdravotního postižení, ke schopnosti své sebeobsluhy, a vzhledem ke své hmotnosti a stavbě těla vytvářet vhodné pracovní podmínky pro zaměstnance KVP, a to především odstraněním překážek ve svém bytě, a pořízením a používáním vhodných kompenzačních pomůcek určených k bezpečnějším a snadnějším přesunům především na lůžko, na vozík, na WC nebo do vany. Za takovou kompenzační pomůcku se považuje především závěsný mechanický či elektrický zvedák, elektrický zvedák do vany, stropní zvedací systém, elektrický vozík s možností vertikalizace, přesouvací prkno či nástavec na toaletu. V případě požadavku klienta na poskytování pravidelné péče na lůžku musí být postel minimálně 60 cm vysoká, přístupná ze tří stran; ideálně výškově nastavitelná polohovací postel.
- 9.6. Vzhledem k tomu, že kouření, aktivní i pasivní, prokazatelně poškozuje zdraví a s ohledem na pracovní podmínky zaměstnanců KVP je klient při využívání péče povinen zdržet se kouření tabákových výrobků ve své domácnosti, pokud jej o to pracovník přímé péče požádá. To se obdobně vztahuje na používání elektronických cigaret, vaporizéru nebo kouření jiných látek než tabáku.
- 9.7. Klient je rovněž povinen zajistit, aby přítomnost psa či obdobně jiných domácích zvířat neomezovala zaměstnance KVP v provádění úkonů péče. V domácnosti klienta se pes může pohybovat volně, vždy však za předpokladu, že svým působením neohrozí zaměstnance KVP.
- 9.8. S ohledem na právo na ochranu osobnosti je klient povinný nahlásit vedoucímu OA, že ve své domácnosti používá aktivní monitorovací zařízení (např. kameru) z důvodu ochrany svého majetku. Použití aktivního monitorovacího zařízení je přípustné, avšak nesmí zasahovat do intimního soukromí zaměstnance KVP (zpravidla v prostoru WC v domácnosti klienta apod.).



- 9.9. Pokud tomu odpovídá sjednaný způsob poskytování OA, je klient povinen zajistit na vlastní náklady nezbytné klíče pro zabezpečení přístupu do jeho bytového prostoru. Předání klíčů je zaznamenáno v protokolu o předání. Klíče jsou bezpečně uloženy v provozních prostorech KVP (dispečink).

(10) INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

- 10.1. Nedílnou součástí OA je individuální plánování, které je běžnou součástí každé sociální služby. Individuální plánování představuje pro KVP možnost, jak soustavně zvyšovat kvalitu poskytování OA a zároveň mu pomáhá přizpůsobit službu různým požadavkům a potřebám klienta. Klient má při individuálním plánování příležitost konzultovat průběh jednotlivých poskytovaných úkonů péče a dozvědět se více podrobností o službě OA.
- 10.2. Individuální plánování spočívá v pravidelných schůzkách a rozhovorech, při nichž se konkrétně domlouvá průběh a obsah OA. Pokud se situace klienta nijak zásadně nemění, osloví sociální pracovník klienta zpravidla jednou za rok a hovoří s ním o jeho potřebách a důvodech využívání služby OA a poté tento rozhovor zaznamená. Za schůzku nad individuálním plánem klient neplatí žádnou úhradu.
- 10.3. Klientovi je přidělen tzv. klíčový pracovník, s nímž tento klient spolupracuje při individuálním plánování. Na klíčového pracovníka se klient může rovněž obracet při vyřizování svých záležitostí týkajících se poskytovaných úkonů péče. Klíčový pracovník je zaměstnanec sociální služby, což je zpravidla sociální pracovník KVP nebo případně osobní asistent. Klient může ze závažných důvodů navrhnout KVP změnu svého klíčového pracovníka.

(11) PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI

- 11.1. Každý klient je oprávněn obrátit se na KVP ústně nebo písemně s podnětem, připomínkou či stížností, které lze podat buď na tel. č. 727 821 669 či na e-mail info@kvp.cz nebo poštou na adresu Klub vozíčkářů Petýrkova, o.p.s., Petýrkova 1953/24, 148 00 Praha 11. Odpověď obdrží klient písemně nejpozději do 30 kalendářních dnů od podání. Jsou-li podněty, připomínky či stížnosti podávány anonymně, je třeba vhodit je do poštovní schránky KVP (přízemí vchodu 1953/24, Petýrkova ul.). Odpověď na ně bude do 30 kalendářních dnů od jejich podání vyvěšena na nástěnce v chodbě před dispečinkem OA.
- 11.2. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit přímo na nadřízený registrující orgán KVP, kterým je Magistrát hlavního města Prahy (Odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1), dále může poslat podnět na Odbor inspekce, kontroly a správních činností v sociálních službách (MPSV ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2) nebo se obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na Veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno).

(12) NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

- 12.1. V souvislosti s poskytováním služby OA se může vyskytnout řada nouzových a havarijních situací. Příčiny nouzových a havarijních situací mohou vznikat jak na straně klienta, tak i na straně zaměstnanců KVP, případně mohou nastat u technického zařízení či se objevit v důsledku pohromy působením přírodních živlů. Takové situace nastávají buď ojediněle, nebo opakovaně. Klient je povinen předcházet nouzovým a havarijním situacím dodržováním obecných zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.



- 12.2. Nouzová situace je nebezpečná, obvykle nepředvídatelná situace a jako taková vyžaduje bezodkladné ukončení nebo odvrácení. Vyznačuje se především těmito znaky: stává se náhle; není čas se na ni připravit; může vyvolávat pocit strachu, utrpení, bolesti, zmatku, bezmoci (a neschopnosti změnit či kontrolovat situaci). Za nouzovou situaci se považuje například zhoršení zdravotního stavu klienta nebo zaměstnance KVP, poškození majetku klienta nebo KVP, pracovní neschopnost většího počtu pracovníků přímé péče, výskyt infekčního onemocnění nebo uvíznutí ve výtahu.
- 12.3. Havarijní situace je neplánovaná mimořádná náhlá událost, která vznikla v souvislosti s provozem technických zařízení a/ nebo vlivem přírodních živlů, a může způsobit zranění lidí, škody na majetku či životním prostředí. Za havarijní situaci se považuje například havárie vody, vznik požáru, havárie v domácnosti klienta, živelná pohroma nebo výpadek energie.
- 12.4. Při řešení všech nouzových a havarijních situací je klient povinen dodržovat tyto obecné zásady:
- Jednat v klidu a s rozvahou,
 - nejdříve chránit život a zdraví, poté materiální věci,
 - vždy dbát o vlastní bezpečnost,
 - negeneralizovat situaci a nepodceňovat její riziko,
 - v případě potřeby vytvářet prostor pro složky Integrovaného záchranného systému,
 - informovat o situaci zaměstnance KVP a řídit se jejich pokyny.

(13) POSTIHY

- 13.1. Pokud klient poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování OA a těchto pravidel, odpovídá za škody a další újmy prokazatelně způsobené úmyslně či z nedbalosti. Poskytovatel je v souvislosti s porušením těchto povinností oprávněn požadovat nápravu, eventuálně náhradu takto vzniklé škody a/nebo vypovědět Smlouvu o poskytování OA.

(14) ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Tato Pravidla poskytování OA jsou interním dokumentem KVP. Změny a doplňky Pravidel poskytování OA vydává ředitel KVP. Dokument nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2024 a ruší platnost veškerých předchozích verzí vydaných v KVP.