

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

### **1. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

#### **1.1 Práva poskytovatele:**

##### **1.1.1 Časová tolerance příchodu osobní asistentky k uživateli**

Poskytovatel si vyhrazuje právo na časovou toleranci příchodu pracovníka v sociálních službách (osobní asistentky) k uživateli 30 minut po domluveném čase / před domluveným časem, a to především v mimořádných situacích (tj. dopravní nehoda, sněhová kalamita, zdržení u předchozího uživatele, apod.). Zdržení příchodu pracovníka v sociálních službách delší než 30 minut, je poskytovatel povinen uživateli ihned oznámit (zpravidla telefonicky).

##### **1.1.2 Ukončení poskytování služeb ze strany poskytovatele**

Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit smlouvu v případě nedodržení podmínek k výkonu služby uvedenými v tomto dokumentu. Jednotlivé případy, kdy dojde k ukončení smlouvy, jsou popsány níže.

V případě ukončení smlouvy ze strany poskytovatele, pošle poskytovatel, zastoupený vedoucí sociálních služeb nebo ředitelkou, uživateli písemně důvod ukončení smlouvy.

V případě uzavření smlouvy na dobu určitou, pošle poskytovatel uživateli písemně důvod ukončení smlouvy.

Smlouva nebude uzavřena se žadateli, kteří nespádají do cílové skupiny služby osobní asistentky (lidé s duševním onemocněním).

#### **Smlouva bude vypovězena v těchto případech:**

- Pokud uživatel nezaplatí úhradu za poskytnutou službu Osobní asistence dva měsíce poté, kdy služba byla poskytována – viz bod IV.3. ve smlouvě. Poslední den této lhůty bude uživateli doručen dopis s důraznou výzvou k uhrazení služeb. Pokud uživatel službu neuhradí do 15. dne následujícího měsíce, bude smlouva písemně vypovězena s okamžitou platností. Výjimkou jsou situace, kdy je uživatel hospitalizován.
- Nebylo-li předem nahlášeno, že uživatel trpí infekčním onemocněním, v důsledku čehož došlo k dočasnému, nebo trvalému poškození zdraví pracovníka v sociálních službách při výkonu práce, a tím došlo k ohrožení průběhu poskytované služby, obdrží uživatel výpověď smlouvy s okamžitou platností.

- V případě, že uživatel v nadměrném množství konzumuje alkohol nebo jiné návykové látky a tím nepříznivě ovlivňuje průběh služby (např. je slovně agresivní na pracovníka v sociálních službách, není možno se s ním domluvit ani jiným způsobem spolupracovat) bude upozorněn poskytovatelem na nutnost změny tohoto chování. Po prvním písemném napomenutí poskytovatele mu bude ukončena smlouva s okamžitou platností.
- V případě fyzického napadení pracovníka v sociálních službách uživatelem, bude uživateli ukončena smlouva s okamžitou platností.
- V případě sexuálního obtěžování (ústní či písemné sexuální návrhy, žádosti o sexuální služby a jiný nevhodný verbální nebo fyzický kontakt), bude uživateli ukončena smlouva s okamžitou platností.
- Pokud uživatel nenahlásí, že má v bytě/domě nainstalovaný kamerový systém a v průběhu poskytování služby tato skutečnost vyjde najevo, bude uživateli vypovězena smlouva s okamžitou platností.
- Pokud uživatel opakovaně neodstraní překážku při poskytování služby ve smyslu uvedeném v Pravidlech poskytování služby Osobní asistence s výpovědní lhůtou až 1 den.
- Pokud uživatel déle než 6 měsíců po přerušení služby nevyužil žádné služby, smlouva bude automaticky ukončena. (ze strany uživatele nebyl naplňován účel smlouvy).
- Pokud uživatel měsíc po uzavření smlouvy nevyužil žádné služby a tím nenaplnil účel smlouvy, bude mu smlouva automaticky ukončena.
- V případě, že zanikne potřeba poskytování služby Osobní asistence (např. z důvodu změny zdravotního stavu nebo sociální situace uživatele) tak, že již nespadá do cílové skupiny služby Osobní asistence, bude mu vypovězena smlouva s výpovědní lhůtou 1 týden.
- Pokud zanikne služba z finančních či provozních důvodů bude smlouva vypovězena s výpovědní lhůtou 2 týdny.

Naplnění osobního cíle v individuálním plánu je důvodem k ukončení smlouvy.

## 1.2 Povinnosti poskytovatele:

Poskytovatel je povinen vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, jimiž umožní uživatelům služeb naplňovat jejich lidská i občanská práva, a také zamezí střetům jejich zájmů se svými zájmy.

Poskytovatel je povinen plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatele služby. Dále vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování služby a hodnotí její průběh, a to za účasti uživatele služby, příp. jeho zákonného zástupce.

Poskytovatel je povinen dodržovat standardy kvality sociálních služeb.

Poskytovatel se zavazuje, že služby sociální péče vykonávají pracovníci, kteří splňují podmínky bezúhonnosti a odborné způsobilosti dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

V souvislosti s vykonávanou prací jim poskytuje pravidelné konzultace, supervizi a další vzdělávání.

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících se uživatele a jeho rodiny podle „Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů.“

Poskytovatel řeší stížnosti uživatele podle stanovených vnitřních pravidel organizace pro podávání a vyřizování stížností.

## 1.3 Práva uživatele:

Uživatel má právo na to, aby mu byly služby organizace poskytovány v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby byla vždy zachována lidská důstojnost jeho osoby a zajištěno dodržování jeho základních lidských práv a svobod. Rozsah a forma pomoci prostřednictvím sjednané služby musí vycházet z individuálně určených potřeb uživatele a zároveň musí podporovat samostatnost uživatele a jeho nezávislost na službě. Při změně zdravotního stavu (i při zlepšení) a sociální situace dojde k přešetření potřebnosti služby. Na základě sociálního šetření může být rozsah poskytované služby změněn, a to navýšen i snižen.

Uživatel má právo na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství prostřednictvím poskytovatele, a to především o možnostech řešení nepříznivé sociální

situace, vyřízení příspěvku na péči, pomoc s vyplněním žádosti do pobytového zařízení sociálních služeb apod.

Uživatel služeb poskytovatele má právo na duchovní služby církve (kontakt s knězem, svátosti apod.).

## **1.4 Povinnosti uživatele**

Uživatel je povinen uvádět pravdivé informace a skutečnosti do sociálního šetření, smlouvy a při aktualizaci individuálních plánů.

Uživatel nebo kontaktní osoba uvedená v sociálním šetření se zavazuje neprodleně sdělit poskytovateli změnu adresy trvalého bydliště, telefonního čísla, změnu okruhu osob, kterým je možno sdělovat informace, změnu e-mailové adresy pro platbu, zavedení kamerového systému, fakt, že má uživatel opatrovníka, a další změny mající vliv na charakter a kvalitu poskytované péče.

Změnu způsobu úhrady služeb je třeba domluvit s poskytovatelem předem, váže se na ni podepsání dodatku ke smlouvě.

Uživatel je povinen dodržovat předem dohodnuté termíny a umožnit poskytovateli výkon smluvených služeb.

Uživatel je povinen se chovat k pracovníkům poskytovatele slušně a ohleduplně.

V případě, kdy uživatel používá kamerový systém (používá a uchovává z něj záznam) ve svém bytě/domě při poskytování péče, je povinen neprodleně upozornit poskytovatele (jinak se situace považuje za porušení zákona o ochraně osobních údajů). Pracovník v sociálních službách musí podepsat souhlas s umístěním kamer v bytě. Pokud pracovník v sociálních službách souhlas nepodepíše, nebude vykonávat péči u uživatele.

Uživatel je povinen umožnit bezpečný vstup pracovníkům poskytovatele do vlastní domácnosti za účelem poskytnutí služby (např. zavřít psa do kotce). Pokud nebude pes zavřen, pracovník v sociálních službách není povinen službu zajistit. Uživatel také zajistí volný přístup do domu/bytu (poseká trávu, odhází sněh). Pokud uživatel není schopen zajistit volný přístup k domu/bytu vlastními silami, může požádat o pomoc příslušný obecní/městský úřad.

Uživatel je povinen neprodleně nahlásit poskytovateli, trpí-li infekčním onemocněním. Pracovníci v sociálních službách budou vybaveni náležitými ochrannými pracovními pomůckami a službu budou poskytovat za dodržování hygienických podmínek. V případě, že je nutná hospitalizace, péče se přeruší na dobu nezbytně nutnou.

Uživatel je povinen zajistit takové prostředí, aby nedošlo k ohrožení zdraví pracovníka v sociálních službách nebo dalších uživatelů (např. zamezení výskytu vnějších parazitů v domácnosti). V případě, že se v domácnosti vyskytnou parazité (štěnice, vši, roztoč moučný, blecha kočičí apod.) je služba přerušena do doby, než budou parazité zlikvidováni. Uživatel předloží poskytovateli potvrzení o likvidaci parazitů.

Uživatel se zavazuje informovat poskytovatele o možných krizových nebo havarijních situacích, které mohou v průběhu služby nastat a seznámit jej s tím, jak tyto situace řešit.

Uživatel i členové domácnosti jsou při výkonu služby Osobní asistence povinni nosit ochranu úst a nosu dle platných vládních nařízení.

Uživatel je povinen zajistit vhodné podmínky pro poskytování služby (viz dále).

## **2. PODMÍNKY PRO VÝKON SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE**

### **2.1 Individuální plánování**

S uživatelem je při uzavření smlouvy sepsán individuální plán, ve kterém je popsána jeho sociální situace, cíle služby, jeho přání.

Zaznamenávají se zde změny v průběhu služby a hodnocení služby, kdy sociální pracovníce s uživatelem probere, jak je se službou spokojen, jestli by si nepřál něco změnit.

Jednou za rok vyhodnotí sociální pracovníce individuální plán osobně, v přítomnosti uživatele. Nelze hodnotit pouze s rodinným příslušníkem, nebo s uživatelem po telefonu.

Pracovníci v sociálních službách provádí hodnocení individuálního plánu dvakrát za rok osobně, v přítomnosti uživatele.

### **2.2 Zápůjčka klíčů**

V případě, že uživatel není schopen sám otevřít dveře od bytu/domu, vyrobí na své náklady klíče, které předá poskytovateli. Se svěřenými klíči zachází pracovník v sociálních službách s největší opatrností, aby nedošlo ke ztrátě či zneužití klíčů jinou osobou. Při převzetí klíčů je s uživatelem sepsána Smlouva o zápůjčce klíčů ve dvou vyhotoveních. Klíče jsou v sídle poskytovatele uloženy v uzamykatelné skříňce, při přerušení nebo ukončení služby jsou klíče uloženy v trezoru.

Po ukončení smlouvy je uživatel, popř. pečující osoba povinna vyzvednout si klíče v sídle poskytovatele do tří měsíců od data ukončení smlouvy. Pokud nebudou klíče vyzvednuty, budou předány k odborné likvidaci, která se zaznamená do Smlouvy o zápůjčce klíčů.

## 2.3 Manipulace s hotovostí uživatele

Pracovník v sociálních službách někdy musí v rámci poskytované služby manipulovat s finanční hotovostí uživatelů služeb (při obstarání nákupů a pochůzek).

Jakmile pracovník v sociálních službách dostane od uživatele hotovost na nákup nebo pochůzku, zapíše ihned výši hotovosti do formuláře k tomu určeném. Formulář zůstává spolu s další dokumentací u uživatele doma. Při předání nákupu uživateli pracovník hotovost vyúčtuje. Předá mu doklady o zaplacení a zbytek peněz. Výši útraty i vrácené hotovosti zapíše pracovník do výše zmíněného formuláře.

Vklad peněz na účet a výběr peněz z účtu pracovník v sociálních službách neprovádí.

## 2.4 Odhlášení služby Osobní asistence

Uživatel musí odhlášení služby nahlásit den dopředu do 15:00, jinak službu uhradí, jako by byla poskytnuta. Účtovaná částka odpovídá průměrně strávenému času za poslední tři návštěvy.

Výjimkou je případ, kdy se uživateli akutně zhorší zdravotní stav, je v nemocnici nebo u lékaře. Uživateli je naúčtována služba dle času stráveného na cestě + 5 min.

Časté opakované odhlašování služby Osobní asistence je pro poskytovatele důvodem k prošetření sociální potřeby uživatele.

Pokud uživatel využívá více služeb Charity Šumperk – Charitní pečovatelskou službu, Osobní asistenci a Domácí zdravotní péči, je nutné zrušit každou službu samostatně.

## 2.5 Ukončení služby Osobní asistence

Uživatel může ukončit smlouvu bez udání důvodu den předem.

Poskytovatel může ukončit smlouvu v případě, že uživatel opakovaně (min. 3x za sebou) nezajistí podmínky pro vykonání služby Osobní asistence.

- Opakovaně odmítá pracovníka v sociálních službách, když přijde službu Osobní asistence poskytnout.
- Opakovaně není doma v době poskytnutí služby Osobní asistence.

V obou těchto případech bude služba naúčtována jako by byla poskytnuta. Účtovaná částka odpovídá průměrně strávenému času za poslední tři návštěvy. Pracovník v sociálních

službách zapíše průměrný čas do karty při nejbližší návštěvě. Pokud se jedná o první návštěvu, pracovník v sociálních službách zapíše čas, který u uživatele strávil.

## **2.6 Pracovníci v sociálních službách nesmí vykonávat tyto činnosti (jedná se o zdravotní úkony):**

- aplikovat inzulín (pokud není uživatel schopen si inzulín aplikovat sám, např. z důvodu třesu rukou, sjedná si zdravotní sestru)
- podávat a chystat léky
- zavádět čípky
- vybavovat stolici
- vyměňovat močové sáčky
- polohovat uživatele na lůžku
- převazovat a ošetřovat dekubity
- volat rychlou záchrannou službu bez souhlasu uživatele (pokud je při vědomí)
- vyzvednout žádanky na odběry biologického materiálu, žádanky na vyšetření u odborných lékařů, poukazy na domácí zdravotní péči (vyřizují zdravotní sestry)

## **3 PŘEHLED POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ**

### **3.1 Pomoc při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu**

**Úkon zahrnuje:** pomoc a podporu při podání jídla a pití, svlékání a oblékání, včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

**Podmínky pro úkon:** Uživatel se podílí na vybraných činnostech dle svých schopností, asistent mu pomáhá s tím, co není schopen zvládnout sám. Je třeba odstranit překážky pro pohyb v domácnosti (prahy, koberečky, nevhodné uspořádání nábytku, atd.)

#### **Dohled nad užitím léků:**

Dohled nad užitím léků znamená, že se pracovník v sociálních službách ujistí, zda si uživatel vzal svou dávku léků (případně mu léky připomene).

Léky uživateli nachystá zdravotní sestra nebo rodina, musí být v lékovce. Není v naší kompetenci zajistit, že si uživatel léky vezme. Stejně tak nejsme schopni zajistit, aby si uživatel v naší nepřítomnosti nebral léky z jiného dne. Tato situace se dá řešit – poskytovatel domluví s rodinou místo, kam se léky schovají.

Dohled nad užitím léků poskytovatel neprovádí u uživatelů, kteří si je nejsou schopni sami vzít.

Pracovník v sociálních službách může pomoci s manipulací s dávkovačem na léky, uživatel si je sám vezme.

### **3.2 Pomoc při úkonech osobní hygieny**

**Úkon zahrnuje:** pomoc při osobní hygieně, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.

**Podmínky pro úkon:** Uživatel se podílí na úkonu osobní hygieny dle svých schopností, pracovník v sociálních službách mu pomáhá s činnostmi, které není schopen zvládnout. Poskytovatel požaduje, aby při poskytování všech úkonů nebyla přítomna další osoba, která by narušovala prováděné úkony. Výjimkou je přítomnost pečující osoby při úkonu osobní hygieny. V případě, že bude opakovaně u poskytování úkonů přítomna další osoba, pracovník v sociálních službách úkon neprovede.

U plně imobilního uživatele je úkon osobní hygieny poskytován pouze v případě, pokud má domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka v sociálních službách). Postel uživatele musí být polohovací (elektrická nebo mechanická), vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Po pracovníku v sociálních službách nelze požadovat, aby bez příslušných pomůcek přesouval zcela imobilního uživatele a přesouval celou jeho váhu. Dochází tak k ohrožení bezpečnosti uživatele i pracovníka v sociálních službách. Nerespektuje-li toto uživatel či pečující osoba, může toto být důvodem k neposkytnutí/ukončení péče - s ohledem na bezpečnost při poskytování služby.

Celkovou hygienu (hygienu celého těla) u imobilního uživatele provádíme pouze na polohovací posteli. Hygienické prostředky a pomůcky si zajišťuje uživatel sám. (Povinností uživatele je zajistit, aby měl pracovník v sociálních službách vhodné prostředky k úkonu osobní hygieny.) Součástí úkonu může být uložení uživatele do polohy, která mu je příjemná.

Uživatel je povinen zajistit bezpečné podmínky v koupelně – instalace madel na zeď, sedačka na vanu, židle do sprchy, protiskluzová podložka do vany, na zem v koupelně.

Poskytovatel zajišťuje stříhání nehtů pouze na rukou, nůžkami nebo kleštičkami. Stříhání vlasů poskytuje pouze těm uživatelům, kteří jsou sami a nejsou schopni si zajít ke kadeřnici. V případě potřeby zprostředkuje kontakt na kadeřnictví, či pedikúru.



### 3.3 Úkon poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

**Úkon zahrnuje:** pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití dle aktuální potřeby uživatele.

**Podmínky pro úkon:** Uživatel je povinen zajistit bezpečné a funkční elektrické spotřebiče (mikrovltnka, varná konvice, sporák, trouba). Pokud má pracovník v sociálních službách pochybnosti o jejich bezpečnosti, může úkon odmítnout provést.

### 3.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti

**Úkon zahrnuje:** běžný úklid a údržbu domácnosti, běžné nákupy a pochůzky

#### 3.4.1 Běžný úklid a údržba domácnosti

**Podmínky pro úkon:** Uživatel se na úklidu podílí dle svých možností. Pracovník v sociálních službách je uživateli nápomocen, vykonává pouze činnosti, které uživatel nezvládne. Prostředky a pomůcky na úklid má uživatel svoje. Uživatel je povinen zajistit bezpečné a funkční elektrické spotřebiče pro výkon služby (vysavač, žehlička, pračka). Pokud má pracovník v sociálních službách pochybnosti o jejich bezpečnosti, může úkon odmítnout provést. Vysavač musí být funkční a kompletní se všemi tyčemi a nástavci.

**Do běžného úklidu patří následující činnosti:**

- Vysávání koberců
- Zametání a vytírání podlah
- Utírání prachu na běžných a dobře dostupných plochách (v obývacím pokoji, noční stolek...)
- Vysávání čalouněného nábytku (pohovka, křeslo)
- Vyklepání rohožek
- Ometení dobře dostupných pavučin
- Úklid prádla do skříně
- Umytí, utření a úklid nádobí
- Otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky
- Umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice
- Umytí dřezu
- Vynesení odpadků
- Umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu
- Leštění zrcadla v koupelně
- Otření obkladů nad umyvadlem a nad sporákem

- Zalévání květin
- Převlékání postele
- Naplnění a zapnutí pračky – prací prostředky má uživatel svoje.
- Věšení prádla
- Žehlení

### 3.4.2 Běžný nákup a pochůzky

**Podmínky pro úkon:** Nákup probíhá v přítomnosti uživatele, délka nákupu závisí na aktuální kapacitě služby, maximální délka pochůzek je 4 hodiny. Uživatel je zodpovědný za výběr obchodu i zboží. Pracovník v sociálních službách pouze pomáhá uživateli s orientací v prostoru a v nabídce zboží či služeb. V případě indispozice uživatele (např. nemoc), provede nákup pracovník v sociálních službách.

### 3.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

**Úkon zahrnuje:** doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět, doprovázení dospělých do zaměstnání, na úřady, k lékaři a zpět.

**Podmínky pro úkon:** Doprovod je třeba nahlásit minimálně 7 dní před požadovaným termínem doprovodu. Doprovod je poskytnut pouze v případě, že je to personálně a provozně možné. Pokud bude úkon nahlášen méně než 7 dní, žádosti nebude vyhověno. Výjimkou jsou akutní případy, které posoudí poskytovatel.

Rozsah doprovodu proběhne podle předchozí domluvy s poskytovatelem. Nelze v den doprovodu žádat o další pochůzky.

## 4 ŘEŠENÍ KRIZOVÝCH A NOUZOVÝCH SITUACÍ

### 4.1 Uživatel neotvírá

V případě, že uživatel při předem sjednané návštěvě neotevívá a pracovník v sociálních službách má podezření, že by mohl být ohrožen na zdraví nebo na životě, a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je pracovník v sociálních službách oprávněn zavolat složky záchranného systému. Uživatel si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit poskytovateli možnou nepřítomnost.

## **4.2 Uživatel potřebuje zavolat rychlou záchrannou službu**

V případě, že je uživatel v nepříznivém zdravotním stavu, pracovník v sociálních službách zavolá rychlou záchrannou službu (dále RZS).

Pokud je uživatel při vědomí a nepřeje si volat RZS nebo lékaře, pracovník v sociálních službách vyhoví přání uživatele a upozorní jej, že se jeho stav může zhoršit a že má sám za sebe odpovědnost. Poté pracovník v sociálních službách kontaktuje rodinu a provede ihned – nejlépe přímo na místě - zápis o události do Záznamu o průběhu služby. Zápis obsahuje sdělení, že si uživatel zprávu přečetl, odmítl zavolání RZS a se zněním souhlasí. Pokud je uživatel schopen, stvrdí zápis podpisem.

Jestliže je uživatel sám, může pracovník v sociálních službách domluvit s uživatelem mimořádnou návštěvu.

## **4.3 Úraz uživatele při výkonu péče**

Dojde-li k úrazu uživatele během výkonu péče, zajistí pracovník v sociálních službách neprodleně první pomoc. Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zajistí doprovod uživatele do nemocnice k odbornému lékaři. Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede pracovník v sociálních službách neprodleně, pokud možno ihned na místě, zápis o události - obsahem zápisu je, že si uživatel zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítl a se zněním souhlasí. Pokud je uživatel schopen, stvrdí zápis podpisem.

V případě, že dojde k úrazu na veřejné komunikaci (např. při doprovodech) z důvodu neschůdnosti komunikace (např. díry v chodníku či na silnici), poskytovatel nenese za úraz odpovědnost. Zde je nutné zjistit možnost míry zavinění 3. osoby.

## **4.4 Onemocnění většiny pracovníků služby**

V případě, že dojde k onemocnění většiny pracovníků v sociálních službách, bude poskytování služby omezeno. O této změně bude uživatel informován osobně nebo telefonicky poskytovatelem. Poskytovány budou jen úkony nezbytně nutné – hygiena, podání jídla, pití a nákupy. V případě, že dojde k poruše na služebním vozidle a nebude moci být zajištěna terénní služba, bude uživatel o této skutečnosti neprodleně informován poskytovatelem.

V Šumperku 15. 8. 2022

Účinnost dokumentu od 1. 11. 2022