

**ZÁPIS O STÍŽNOSTI  
OSOBNÍ ASISTENCE  
S 2/2020**

v Jihlavě dne 1. 7. 2020

**Datum přijetí stížnosti:** 9. 6. 2020

**Stížnost přijal:** Kamila Vondráková, DiS. (ředitelka organizace)

**Stížnost vyřídil:** Bc. Jana Hartlová, DiS. (vedoucí služby osobní asistence)

**Osoby, které se podílely na řešení stížnosti:** Bc. Jana Hartlová, DiS.

**Obsah stížnosti:**

Dne 9. 6. 2020 přijala ředitelka organizace anonymní dopis, který se týkal poskytování osobní asistence u konkrétního uživatele. Tento dopis je přílohou tohoto zápisu. Tento dopis byl vyhodnocen poskytovatelem organizace jako stížnost na službu osobní asistence. V této stížnosti se stěžovatel odkazuje na to, že pracovníci organizace ŽIVOT 99 - Jihlava, z.ú. místo poskytování péče, zdarma provozují nebo pomáhají v pracovní době s podnikatelskou činností uživateli naší služby. Pomáhají mu s balením krabic a při přenosu blokují výtah. Stěžovatel to považuje za hrubé porušení a poškození dobrého jména organizace.

**Projednáni:**

Stížnost byla projednána s konkrétním uživatelem, kterého se tato stížnost týká a s pracovníky, kteří péči uživateli zajišťují. Pro zachování ochrany osobních údajů, není konkrétní jméno uživatele uváděno. Na základě vzájemné dohody, podporujeme a pomáháme uživateli nejen s podnikatelskou činností (balením krabic, přenosem těchto krabic do výtahu a z výtahu, předáním kurýrovi a zpět uživateli). Jedná se o činnosti, které nemůže uživatel sám vykonávat, ze zdravotních důvodů. Tyto činnosti může pracovník provádět v rámci základních činností, které jsou uvedeny ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách § 5 osobní asistence bod g) pomoc při uplatňování

práv, oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí a při obstarávání osobních záležitostí.

Uživatel si službu osobní asistence hradí a není mu tedy poskytována bezplatně.

Při přenosu krabic je podle sdělení pracovníků výtah vytížen maximálně na 5 minut, což nepovažujeme za blokování výtahu, ale za jeho běžné využití.

### **Závěr a opatření:**

Situaci, která je v dopise popsána, nepovažujeme za hrubé porušení a poškození dobrého jména organizace. Tím, že uživateli pomáháme s jeho podnikatelskou činností, nic neporušujeme, protože uživatel si není schopen některé činnosti zjistit sám (ze zdravotních důvodů), proto využívá službu osobní asistence. Uživateli poskytujeme činnosti v rámci Vyhlášky č. 505/2006 Sb. § 5 osobní asistence a snažíme se o to, aby se uživatel mohl ve svém životě realizovat.

Informace o anonymní stížnosti budou vyvěšeny po dobu 30 dnů od vyřízení stížnosti, na webových stránkách organizace a vývěsce, která je umístěna v budově, kde organizace sídlí (ve 4. patře, vedle výtahu).

V případě nespokojenosti s vyřízenou stížností se můžete obrátit na Inspekci sociálních služeb.

Kontakt: Podskalská 19, 128 01 Praha 2, tel. 221 922 141, jana.landova@mpsv.cz

### **Příloha:**

- Dopis ze dne 9. 6. 2020

**ŽIVOT 99 - Jihlava, z.ú.**  
Žižkova 4897/98, 586 01 Jihlava  
IČO: 04647114  
tel.: 567 211 695 ②



.....  
Bc. Jana Hartlová, DiS.  
vedoucí osobní asistence