

Smlouva o poskytnutí služby sociální péče PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

č.j. %SPIS

Níže uvedeného dne, měsíce a roku, podle ust. § 40 a ust. § 91 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále v textu jen *zákon*) a příslušných ustanovení zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, uzavírají účastníci:

pan/paní: %KLIENT
datum narození: %DATNAR
bydliště: %TBYDULICE %TBYDCISLO, %TBYDOBEC, %TBYDPSC

zastoupený/á na základě plné moci ze dne, jméno, příjmení, titul, nar.,
číslo OP, trvale bytem

zastoupený/á na základě Usnesení o ustanovení opatrovníkem vydaného Okresním soudem
v dne, č.j., **Městem Nový Jičín**, se sídlem
Masarykovo nám 1/1, Nový Jičín, 74101, jednajícím na základě pověření starosty Města Nový
Jičín ze dne paní **jméno, příjmení, titul**, referentkou Odboru sociálních věcí Městského
úřadu Nový Jičín, č. sl. průkazu:

zastoupený/á na základě Usnesení o ustanovení opatrovníkem vydaného Okresním soudem
v Novém Jičíně dne, č.j., panem/paní **jméno, příjmení, titul**,
nar., trvale bytem

podporován/a na základě Smlouvy o podpoře stvrzené Okresním soudem v dne
....., č.j., panem/paní **jméno, příjmení, titul**, nar.
....., trvale bytem

zastoupený/á na základě Usnesení o zastoupení členem domácnosti vydaného Okresním soudem v
..... dne, č.j., panem/paní **jméno,**
příjmení, titul, nar., trvale bytem

(v textu této Smlouvy dále jen „**Uživatel**“)

a

Poskytovatel: Město Nový Jičín,
ProSenior Nový Jičín, organizační složka města
sídlo: Revoluční 6, Nový Jičín, 741 01
zastoupený: Mgr. Alice Hynčicová – vedoucí PSNJ
IČ: 00298212

(v textu této smlouvy dále jen „**Poskytovatel**“)

tuto Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče – Pečovatelská služba (v textu této smlouvy dále jen
„**Smlouva**“).

I. Předmět a účel Smlouvy Druh a forma sociální služby

(1) Výše uvedení účastníci Smlouvy se dohodli na tom, že za dále stanovených podmínek Poskytovatel poskytne Uživateli službu sociální péče – Pečovatelskou službu.

(2) Účelem této Smlouvy je úprava poskytování sociální služby Uživateli, který má sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, jehož situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

(3) Služba je poskytována na smluvním principu, podle individuálních potřeb a svobodné vůle Uživatele, na přání Uživatele a v jeho zájmu, přičemž rozsah činností, úkonů a služeb spojených s poskytovanou sociální službou je upřesněn dále v této Smlouvě a jejích přílohách.

II.

Místo, čas a forma poskytované sociální služby

(1) Služby sjednané touto Smlouvou poskytuje Poskytovatel v pracovní dny v čase od 6:30 do 19:30 hodin a o víkendech a státních svátcích v čase od 6:30 do 13:30 hodin. Časové rozmezí pro poskytování služby je dále stanoveno v Příloze č. 1 této Smlouvy - NASMLOUVANÉ ÚKONY UŽIVATELE.

(2) Poskytovatel a Uživatel se dohodli na místě a formě poskytování služby, a to:

forma poskytování: terénní

místo poskytování: v místě bydliště Uživatele

III.

Rozsah činností a úkonů v rámci poskytované sociální služby

(1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli sociální službu v rozsahu sjednaném v tomto článku Smlouvy.

(2) Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat **základní činnosti** (úkony) služby sociální péče dle ust. § 6, odst.1 vyhl.č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, jak jsou sjednány v Příloze č.1 k této Smlouvě, nazvané NASMLOUVANÉ ÚKONY UŽIVATELE, v době a místě uvedeném v článku II. této Smlouvy.

(3) Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat, nad rámec základních činností dle tohoto článku Smlouvy, fakultativní činnosti, za cenu uvedenou v Příloze č.2 k této Smlouvě - CENÍK ZÁKLADNÍCH A FAKULTATIVNÍCH ČINNOSTÍ. Rozsah poskytovaných fakultativních činností je vymezen v Příloze č.1 k této Smlouvě. Fakultativní činnosti (úkony) jsou poskytovány pouze jako rozšíření služeb základních činností, nelze je poskytnout samostatně.

(4) Součástí poskytovaných činností je i tvorba individuálního osobního plánu Uživatele, v němž jsou stanoveny jeho osobní cíle a potřeby. Individuální plán je sestavován realizačním týmem Poskytovatele a Uživatelem s přihlédnutím k možnostem, zdravotnímu stavu a věku Uživatele.

(5) Uživatel prohlašuje, že Poskytovatele pravdivě informoval o své zdravotní a sociální situaci, a že jím požadovaná sociální služba je v souladu s jeho potřebami.

(6) Uživatel souhlasí s tím, že v případě nenadálého zhoršení jeho zdravotního stavu, během kterého bude fakticky neschopen vyjádřit své přání, je Poskytovatel oprávněn mu poskytovat i služby neuvedené v Příloze č. 1 a to služby nezbytně nutné, v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou

dle přílohy č. 3 k této Smlouvě – VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVATELE PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY .

(7) Rozsah a způsob poskytování sociální služby uvedený v příloze č. 1 Smlouvy, může být měněn pouze písemně se souhlasem obou stran, a to formou dodatku ke Smlouvě.

IV.

Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení

(1) Uživatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli úhradu za poskytnutou sociální službu vymezenou v příloze č. 1 Smlouvy a to ve lhůtě splatnosti stanovené touto Smlouvou. Výše úhrady je stanovena v Příloze č. 2 této Smlouvy – CENÍK ZÁKLADNÍCH A FAKULTATIVNÍCH ČINNOSTÍ.

Podle § 75, odst. 2, písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, **budou základní činnosti pečovatelské služby poskytovány bezplatně.**

Podle § 75, odst. 2, písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 255/1946 Sb., o příslušnicích československé armády v zahraničí a některých jiných účastnících národního boje za osvobození, **budou základní činnosti pečovatelské služby poskytovány bezplatně.**

Podle § 75, odst. 2, písm. c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci nebo zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, **budou základní činnosti pečovatelské služby poskytovány bezplatně.**

Podle § 75, odst. 2, písm. d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, **budou základní činnosti pečovatelské služby poskytovány bezplatně.**

(2) Poskytovatel je povinen předložit Uživateli písemné vyúčtování úhrady za poskytnutou sociální službu ve specifikaci jednotlivých činností, které byly v souladu s touto Smlouvou poskytnuty Uživateli v kalendářním měsíci, a to ve lhůtě nejpozději do patnáctého (15.) kalendářního dne měsíce, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž se vyúčtování předkládá.

(3) Úhrada za kalendářní měsíc je splatná nejpozději do deseti (10) dnů ode dne, kdy Uživatel obdrží vyúčtování dle předchozího odstavce tohoto článku Smlouvy.

(4) Ujednání o výši úhrady lze měnit pouze písemně a to změnou této Smlouvy, ve formě jejího dodatku. Výše úhrady se může měnit v závislosti na změně obecně závazných právních předpisů; tato změna je změnou Smlouvy ze zákona. Dále se může výše úhrady změnit v závislosti na změně druhu a rozsahu poskytovaných činností sociální služby. Poskytovatel Uživateli nutnost změny výše úhrady oznámí bez zbytečného odkladu a to předložením písemného návrhu změny Smlouvy Uživateli.

(5) Způsob placení úhrady je vymezen v Příloze č. 3 Smlouvy – VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVATELE PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY.

(6) V případě prodlení s úhradou platby za poskytnutou péči ve stanoveném termínu je Poskytovatel oprávněn požadovat po Uživateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

V.

Ostatní práva a povinnosti Uživatele

(1) Uživatel nebo jeho zástupce je oprávněn podávat stížnosti na kvalitu, rozsah a průběh služeb zajišťovaných Poskytovatelem, aniž by v důsledku toho byl Poskytovatelem jakkoliv znevýhodňován. Postup pro podávání a vyřizování stížností stanoví Příloha č. 4 k této Smlouvě – PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.

(2) Uživatel má právo požádat o přerušování poskytování sociální služby na dobu určitou (např. z důvodu pobytu v lázeňském zařízení, u příbuzných nebo přátel mimo svůj trvalý pobyt).

(3) Uživatel má právo jednorázově zrušit poskytnutí pravidelného úkonu nejméně dva dny před plánovaným termínem. V případě, že takto neučiní, zavazuje se uhradit 50 % z hodinové sazby sjednaného úkonu dle přílohy č. 2 této Smlouvy. Toto ustanovení se nevztahuje na situace, kdy Uživatel z vážných důvodů toto nemohl učinit – výrazné zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace.

(4) Uživatel má právo objednat nepravidelně poskytovaný úkon nejméně 2 dny před požadovaným termínem.

(5) Uživatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel podle zák. č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zpracovával jeho osobní a citlivé údaje. V této souvislosti zejména:

a) Uživatel potvrzuje, že před uzavřením této Smlouvy byl Poskytovatelem **informován** o tom, k jakému účelu bude každý jeho osobní a citlivý údaj Poskytovatelem zpracováván.

b) Podpisem této Smlouvy Uživatel vyslovuje dobrovolně svůj svobodný, vědomý a výslovný **souhlas se zpracováním jeho osobních a citlivých údajů**, zejména osobních údajů obsažených v dokumentech, které předložil Poskytovateli před zahájením poskytování sociální služby, osobních údajů obsažených v této Smlouvě a získaných v souvislosti s uzavřením této Smlouvy, vše za podmínek stanovených zákonem a do doby uplynutí lhůt pro archivaci a skartaci dle zvláštního zákona. Uživatel tímto dává Poskytovateli souhlas k užití jeho osobních údajů pro účely poskytování sociálních služeb v rozsahu dodržení právních povinností uložených Poskytovateli zvláštními zákony, za podmínek daných zákonem.

c) Uživatel bere na vědomí, že bez udělení souhlasu se zpracováním jeho osobních a citlivých údajů nelze zajistit poskytování sociální služby Poskytovatelem; to platí i v případě následného odejmutí souhlasu se zpracováním osobních a citlivých údajů.

e) Uživatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel **shromažďoval a zpracovával osobní a citlivé údaje** Uživatele, a to v zákonném, nezbytně nutném rozsahu, za účelem poskytování informací o sociální situaci.

f) Uživatel prohlašuje, že byl informován o osobním spise, který o něm Poskytovatel povede od data podpisu této Smlouvy. Současně podpisem této Smlouvy dává Uživatel souhlas Poskytovateli k vedení jeho osobního spisu. Uživatel má právo **nahlížet do svého osobního spisu**.

(6) Uživatel je povinen do 10 pracovních dnů oznámit Poskytovateli změny, které mají vliv na poskytování služby – změna adresy, kontaktních údajů, kontaktní osoby.

(7) Uživatel se zavazuje zajistit vhodné podmínky pro poskytování služby – bezpečné přístroje, bezpečné prostředí, prostor pro poskytování péče, přístup k čistému prádлу, vodě, vhodné náčiní a čisticí prostředky, přístup do domu, bytu, dále zabránit ohrožení pracovníka psy a jinými domácími zvířaty.

VI.

Ostatní práva a povinnosti Poskytovatele

(1) Poskytovatel je povinen přijímat, evidovat a vyřizovat v souladu se zákonem stížnosti Uživatele (jeho zástupce) na kvalitu a rozsah zajišťovaných služeb, aniž by v důsledku toho byl Uživatel Poskytovatelem jakkoliv znevýhodňován.

(2) Poskytovatel je oprávněn v rozsahu nezbytném pro poskytování odborné a kvalitní sociální služby zpracovávat osobní údaje Uživatele v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a vést osobní spis Uživatele.

(3) Poskytovatel je oprávněn přechodně omezit nebo zastavit poskytování sociální služby, pokud to vyžadují hygienicko-epidemiologické nebo jiné vážné provozní důvody.

(4) V případě, kdy Uživatel nedodrží podmínky této Smlouvy a vnitřní předpisy Poskytovatele uvedené v článku VII. této Smlouvy, se kterými byl řádně seznámen, je Poskytovatel oprávněn postupovat následujícím způsobem:

a) ústní výzva k odstranění závadného stavu pracovníkem Poskytovatele;

b) projednání a ústní výzva sociálního pracovníka k odstranění závadného stavu; o tom bude učiněn písemný zápis, s poučením o následcích neodstranění závadného stavu, včetně upozornění na možnost ukončení této Smlouvy a poskytování sociální služby; jedno vyhotovení zápisu obdrží Uživatel;

c) výpověď Smlouvy.

VII.

Ujednání o dodržování vnitřních předpisů Poskytovatele pro poskytování sociální služby

(1) Uživatel tímto potvrzuje, že byl seznámen s podmínkami poskytování sociální služby a vnitřními předpisy Poskytovatele, které tvoří: VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVATELE PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY, CENÍK ZÁKLADNÍCH A FAKULTATIVNÍCH ČINNOSTÍ a PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ (dále jen vnitřní předpisy).

Uživatel prohlašuje, že mu byly vnitřní předpisy předány v písemné podobě, že si je přečetl a že jim plně porozuměl. Uživatel se zavazuje tyto vnitřní předpisy dodržovat.

VIII.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

(1) Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou nebo písemnou výpovědí.

(2) Smlouvu smí vypovědět Uživatel i Poskytovatel.

(3) Uživatel je oprávněn Smlouvu vypovědět kdykoliv, i bez udání důvodu výpovědi, s účinností ode dne následujícího po doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

(4) Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s účinností ode dne následujícího po doručení písemné výpovědi po naplnění podmínek dle č. VI, odst. 5 Smlouvy pouze z těchto důvodů:

a) nezaplacení úhrady v termínu stanoveném v čl. IV. odst. 3 této Smlouvy.

b) jestliže se Uživatel chová k pracovníkům Poskytovatele způsobem, který vede nebo by mohlo vést ke snížení důstojnosti pracovníka nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí. Bližší specifikace chování Uživatele, které může být důvodem pro vypovězení Smlouvy je uvedena v Příloze č. 3 k této Smlouvě - VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVATELE PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY.

(5) Poskytovatel může dále vypovědět Smlouvu z těchto důvodů:

a) jestliže byl naplněn stanovený osobní cíl Uživatele v poskytované službě a nedojde k dohodě o stanovení nového osobního cíle. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 14 (čtrnáct) kalendářních dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Uživateli doručena.

b) jestliže by setrvání Uživatele ve službě vedlo k závislosti na sociální službě nebo prohlubování jeho nepříznivé sociální situace. V tomto případě je Poskytovatel povinen Uživateli poskytnout součinnost při hledání vhodnějšího typu služby. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 14 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Uživateli doručena.

c) jestliže nastanou podmínky, při jejichž naplnění je Poskytovatel dle § 91, odst. 3, písm. a) a b) zákona oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy o poskytování sociálních služeb. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 14 (čtrnáct) kalendářních dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Uživateli doručena.

d) jestliže Uživatel nevyužívá sjednanou sociální službu déle než 3 měsíce s výjimkou pobytu ve zdravotnickém zařízení. Uživatel bude sociální pracovníci osloven, zda jeho zájem o službu trvá. Pokud nebude sjednané úkony využívat v průběhu následujících třech měsíců, bude Smlouva Poskytovatelem vypovězena. Výpovědní lhůta v tomto případě činí čtrnáct (14) kalendářních dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Uživateli doručena.

(6) Smlouva dále pozbývá účinnosti uplynutím sjednané doby, smrtí uživatele, zánikem poskytovatele a dále přemístěním uživatele na dobu neurčitou do zařízení poskytující pobytové služby.

IX.

Doba platnosti Smlouvy

(1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

(2) Doba platnosti a účinnosti Smlouvy je sjednána na dobu určitou od...do...

(3) Uživatel nemůže práva z této Smlouvy postoupit na jiného.

X.

Ostatní a závěrečná ustanovení

(1) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

(2) Tato Smlouva a právní vztahy z ní vzniklé se řídí zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění prováděcích předpisů a zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník, a to vždy v jejich platném znění.

(3) Smlouva může být měněna a doplňována pouze písemně, formou vzestupně číslovaných a datovaných dodatků se souhlasným stanoviskem obou stran.

(4) Pokud se některé ustanovení této Smlouvy ukáže být neplatným či neúčinným, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení této Smlouvy, není-li to v rozporu se zákonem. Smluvní strany se zavazují, že v takovém případě nahradí neplatné či neúčinné ustanovení jiným platným a účinným ustanovením, které je svou povahou a účelem nejbližší tomu ustanovení, které má být takto nahrazeno.

(5) Podpisem této Smlouvy pozbývají platnosti veškerá předchozí ujednání smluvních stran ohledně předmětu této Smlouvy a jejich dodatků.

(6) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Přílohy, které budou takto označeny a jejich převzetí a předání bude stvrzeno podpisem oběma stranami s uvedením data.

(7) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

(8) Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Nasmlouvané úkony Uživatele

Příloha č. 2 – Ceník základních a fakultativních činností

Příloha č. 3 – Vnitřní pravidla Poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby

Příloha č. 4 – Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

V Novém Jičíně dne **%ZARAZENDAT**

.....
podpis Uživatele

.....
podpis Poskytovatele

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelská služba

NASMLOUVANÉ ÚKONY UŽIVATELE

%KLIENT (%OSCISLO)

Spis: **%SPIS**

Adresa: **%TBYDULICE %TBYDCISLO, %TBYDOBEC, %TBYDPSC**

Datum narození: **%DATNAR**

Služba: **%PSLUZBA**

Okrsek: **%OKRSEK**

Účinnost: %SMLOUVADATUMOD

Dodatek: %SMLOUVADODATEK

%UKONY-SU|NAZ|CET|CEN|POZ|POP

%UKONY-PS|NAZ|CET|CEN|POZ|POP

%UKONY-FS|NAZ|CET|CEN|POZ|POP

V Novém Jičíně dne **%ZARAZENDAT**

.....
podpis Uživatele

.....
podpis Poskytovatele

Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelská služba

C e n í k

základních činností dle § 6 vyhl. č. 505/2006 Sb. při poskytování pečovatelské služby

<i>činnost</i>	<i>výše úhrady</i>
<i>A. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:</i>	
- pomoc a podpora při podání jídla a pití	100 Kč/hod.
- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	100 Kč/ hod.
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	100 Kč/ hod.
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	100 Kč/ hod.
<i>B. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:</i>	
- pomoc při úkonech osobní hygieny	100 Kč/ hod.
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty	100 Kč/ hod.
- pomoc při použití WC	100 Kč/ hod.
<i>C. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:</i>	

- zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování	100 Kč/hod.
- dovoz nebo donáška jídla	15 Kč/úkon
- pomoc při přípravě jídla a pití	100 Kč/ hod.
- příprava a podání jídla a pití	100 Kč/ hod.
D. Pomoc při zajištění chodu domácnosti	
- běžný úklid a údržba domácnosti	110 Kč/ hod.
- pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování	100 Kč/ hod. -
donáška vody	100 Kč/ hod. - topení
v kamnech vč. donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	100 Kč/ hod. - běžné
nákupy a pochůzky	100 Kč/ hod. - velký nákup
/nad 5 kg/	80 Kč/úkon
- nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti	100 Kč/úkon
- praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,	70 Kč/kg
- praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,	50 Kč/kg
E. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	
- doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět	----
- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovod zpět	100 Kč /hod

**Ceník základních činností byl schválen RM Nový Jičín, č. j. 1740/60R/2018 dne 14. 3. 2018.
Ceník nabývá platnosti 01. 04. 2018**

Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelská služba

VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVATELE PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Základní informace

1. Poslání

Posláním pečovatelské služby (PS) je pomoci seniorům, zdravotně postiženým nebo rodinám s více dětmi, kteří vlivem věku nebo neuspokojivého zdravotního stavu nejsou schopni zvládnout péči o sebe a svou domácnost.

2. Cíl

Podpora a pomoc pečovatelské služby umožní uživateli setrvat ve svém domácím prostředí, žít dále běžným způsobem života, udržovat kontakty s okolím a se svou rodinou a účastnit se na aktivitách volného času.

3. Zásady služby

- Individuální přístup (respektování potřeb, projevů vůle a potenciálu uživatele),
- Flexibilita (pružná reakce na změny),
- Komplexní zaměření (zaměření na bio-psycho-sociálně-spirituální stránku uživatele),
- Partnerství a spolupráce (rovnocenný vztah a uplatňování práv uživatele založený na dodržování lidské důstojnosti),
- Akceptace (soukromí, intimity, přirozených sociálních vazeb a životních návyků uživatelů),
- Samostatnost (vlastní iniciativa uživatele, podpora soběstačnosti a poskytování péče pouze v takovém rozsahu, který je pro uživatele nutný a nezbytný),
- Spolehlivost (jistota, že služba bude provedena v dohodnutém rozsahu a čase),
- Odbornost a kvalita (rozvoj znalostí a dovedností v rámci dalšího vzdělávání, které se odráží na zvyšování kvality poskytované služby).

4. Okruh osob, kterým je služba určena

- senioři od 65 let,
- osoby s postižením (tělesným, sluchovým, zrakovým či zdravotním postižením)
- rodiny s dítětem/děťmi,

kterí mají bydliště na území Nového Jičína včetně jeho částí – Loučka, Straník, Kojetín, Bludovice, Žilina a potřebují podporu při zabezpečení životních a osobních potřeb, kterou jim nemohou zajistit rodinní příslušníci a ni jiné blízké osoby.

5. Poskytované služby

v rozsahu základních činností dle § 6 vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,

Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelská služba

- pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

6. Rozsah poskytované služby

Pečovatelská služba je poskytována v pracovních dnech v čase od 6:30 do 19:30 hodin a o víkendech a státních svátcích v čase od 7:00 do 14:30 hodin.

Podmínky poskytování

1. Způsob poskytování služby

a) jednání se zájemcem

Zájemce o pečovatelskou službu podá žádost o zavedení pečovatelské služby (žádost). Žádost je k dispozici v kanceláři sociální pracovnice na adrese U Jičínky 25, Nový Jičín nebo na internetové adrese: www.psnj.cz.

Na základě žádosti provede sociální pracovnice sociální šetření (rozhovor se zájemcem o PS) a to v jeho domácnosti či v kanceláři. Před vstupem do bytu se sociální pracovnice prokáže průkazem sociálního pracovníka. Zájemce je seznámen s potřebnými informacemi o způsobu a podmínkách poskytování PS. Sociální pracovnice zjistí, jaké jsou cíle, požadavky a potřeby zájemce a zda je možno je naplnit poskytováním PS. Se zájemcem vypracuje formulář pro zaznamenávání osobních cílů klienta, který slouží jako podklad pro individuální plán.

b) Uzavření Smlouvy o poskytnutí služeb sociální péče – Pečovatelská služba (dále jen Smlouva)

V případě souladu požadavky zájemce a poskytovatele se uzavírá Smlouva.

c) Změny v poskytování pečovatelské služby

Žádost o změnu v rozsahu poskytovaných úkonů, frekvenci a čase při poskytování PS projedná uživatel osobně (příp. telefonicky) se sociální pracovnicí. Na základě žádosti o změnu je vystaven dodatek ke Smlouvě.

Náhlou změnu v poskytování služby (náhlou změnu termínu, přechodné omezení či navýšení PS) je uživatel povinen oznámit poskytovateli nejpozději 2 den před dnem, ve kterém o poskytnutí služby žádá. Změnu je povinen nahlásit buď osobně (pracovníkovi poskytovatele) nebo telefonicky (tel.: 556 471 018 nebo 734 523 241).

V případě nečekané hospitalizace uživatele stačí změnu v poskytování služby nahlásit v první den hospitalizace.

d) Záznam o poskytnuté PS

Poskytovatel vede o poskytování PS u každého uživatele záznamy v elektronické podobě. Za tímto účelem využívá miniterminály pro čtení čárových kódů. Každý uživatel má přidělen svůj jedinečný čárový kód, kterým se proukazuje. Pod tímto čárovým kódem jsou evidovány všechny provedené úkony PS u daného uživatele v daném měsíci. Na konci měsíce poskytovatel vytiskne a předá uživateli Záznamový arch (přehled veškeré poskytnuté péče u uživatele za celý měsíc) ke kontrole a podpisu.

Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelská služba
Záznamový arch je podkladem pro vyúčtování poskytnutých služeb.

e) Zajištění pomůcek a prostředků

Uživatel poskytne pracovníkovi poskytovatele potřebné prostředky nutné k provedení sjednaného úkonu v místě bydliště (např. poskytnutí úklidových prostředků).

Elektrické spotřebiče uživatele používané k výkonu PS (např. vysavač k úklidu, varná konvice, mixér, atd.) musí být bezpečné.

V případě, že pracovník poskytovatele uzná závadnost těchto spotřebičů (např. poškozený přívodní kabel, poškozený krycí obal spotřebiče...), nebude s těmito spotřebiči z důvodu vlastní bezpečnosti manipulovat.

f) Nakládání s klíči uživatele

Z důvodu zhoršeného zdravotního stavu, který znemožňuje uživateli zpřístupnit svůj byt pracovníkovi poskytovatele za účelem provedení sjednané pravidelné péče, může uživatel poskytovateli zapůjčit klíče od svého bytu (domu, vchodu).

Pracovníci poskytovatele mohou tyto klíče užívat výhradně pro zajištění PS.

Uživatel předává klíče poskytovateli spolu s písemným souhlasem k užívání klíčů.

Uživatel obdrží písemné potvrzení o zapůjčení klíčů poskytovateli.

Uživatel může kdykoliv požádat o vrácení klíčů. Klíče budou vráceny proti podpisu. V případě ukončení poskytování služby jsou klíče uživateli vráceny taktéž oproti podpisu.

Pracovníci poskytovatele jsou povinni okamžitě nahlásit ztrátu nebo zničení zapůjčeného klíče a poté uhradit finanční částku spojenou se zajištěním nových klíčů.

Poskytovatel nemůže poskytnout klíče třetí osobě. To neplatí v případě, že uživatel není schopen klíče si převzít osobně. V tomto případě jsou klíče navráceny kontaktní osobě na základě podpisu. Do té doby jsou uloženy v kanceláři sociální pracovnice.

g) Individuální plánování

Každý uživatel sociální služby si stanovuje osobní cíl = čeho chce prostřednictvím poskytované služby dosáhnout. Tento cíl si stanovuje při jednání o poskytování služby.

S každým uživatelem sociální služby je sestaven tzv. individuální plán péče.

Jedná se o dokument, který vymezuje směr, kterým se uživatel a pracovníci poskytovatele budou ubírat při poskytování služeb.

Každý individuální plán péče je vypracován s přihlédnutím k individuálním potřebám a možnostem uživatele.

Účinnost individuálního plánu trvá jeden rok a v průběhu této doby je minimálně dvakrát vyhodnocován. U uživatelů, kteří mají sjednán pouze dovoz nebo donášku obědů, je individuální plán vyhodnocován alespoň jednou za rok. Vyhodnocení probíhá ve spolupráci s uživatelem a vede ke stanovení dalšího cíle, případně pokračování v plnění předešlého cíle. Klíčový pracovník je pracovník, který se podílí na individuálním plánování, jeho zpracování a vyhodnocení. Klíčový pracovník je pro uživatele především:

- nejbližším a nejdůvěrnějším společníkem z řad pracovníků PS,
- je v nejčastějším kontaktu s uživatelem,
- obhájcem jeho práv a zájmů,
- jeho prostředníkem, napomáhá mu ve využívání dalších veřejných služeb případně jiných sociálních a zdravotních služeb,
- pracovníkem, který koordinuje poskytování služeb u uživatele, přičemž se sám osobně podílí na poskytování většiny služeb,
- pracovníkem, na které ho se může uživatel obrátit v případě, že potřebuje řešit záležitosti týkající se sociální služby.

Uživatel je se svým klíčovým pracovníkem seznámen při zahájení poskytování služby.

Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelská služba

Uživatel má právo navrhnout změny v individuálním plánu.

Uživatel má právo změnit klíčového pracovníka.

Podmínky poskytování vybraných úkonů

1. Dovoz nebo donáška obědu

Při dovozu obědů musí být dodrženy zákonné podmínky, které stanovilo Ministerstvo zdravotnictví ČR podle vyhlášky 137/2004 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných. Jedním ze základních požadavků dle § 25 této vyhlášky je: „*Teplé pokrmy se uvádějí do oběhu tak, aby se dostaly ke spotřebiteli co nejdříve, a to za teploty nejméně +60 °C.*“ Z tohoto důvodu přepravuje PSNJ obědy pouze v TERMO-JÍDLONOSIČÍCH, které jsou schopny udržet požadovanou teplotu pokrmů, aby nedocházelo k množení mikrobů. K zajištění dovozu obědu si uživatel zakoupí jeden termo-jídlonosič. Druhý termo-jídlonosič zapůjčí uživateli poskytovatel za poplatek dle platného ceníku.

Obědy jsou dováženy ze tří zdrojů dle aktuálních cen dostupných na internetových stránkách dodavatelů:

v pracovní dny: **MŠ a ZŠ Jubilejní NJ (<http://www.zsjubilejni.cz/>)**

o víkendech a svátcích: **Domov Duha (<https://www.domovduha.cz/>)**

Čas dovážky obědu do domácnosti uživatelů mimo budovy DPS je od 11:00 do 14:00 hod.

Čas donášky obědů do domácnosti uživatelů v budovách DPS je od 11:00 do 12:00 hod.

Každý uživatel dostane pravidelně jedenkrát měsíčně jídelníček na celý následující měsíc. Požadované obědy si zakroužkuje a objednávku stvrdí podpisem. Vyplněný jídelníček odevzdá následující den při dovozu (roznášce) obědů.

Mimořádné přihlášky a odhlášky obědů ve všední dny lze realizovat nejpozději téhož dne do 8:00 hod. na následujících kontaktech:

E-mail: jidelna@zsjubilejni.cz

Tel.: 556 709 629, 555 538 896

Mimořádné přihlášky a odhlášky obědů o víkendech a státních svátcích lze realizovat nejpozději ve čtvrtek do 9:00 hod. na následujících kontaktech:

E-mail: dlouha@domovduha.cz

Tel.: 556 714 193, 736 750 605

2. Úklid domácnosti

Úklid v domácnosti je prováděn jen v nezbytném životním prostoru uživatele (obytná plocha a sociální zařízení) a v rozsahu odpovídajícímu standardnímu úklidu:

- běžný úklid a údržba domácnosti – luxování koberce, vytření podlahy, setření prachu, úklid sociálního zařízení, pracovní deska kuchyňské linky, převlečení lůžka,
- údržba domácích spotřebičů - běžná očista mikrovlnné trouby, varné konvice, varné plochy sporáku a lednice,
- velký úklid – zprostředkování úklidové agentury (mytí oken, leštění nábytku, mytí dveří, radiátorů, balkónů, čištění koberců, úklid ve skříních).

Není možné vyžadovat úklid velmi zanedbaných prostor nebo úklid vnitřních prostor nábytku, kuchyňské linky nebo spíže.

U běžného úklidu a údržby domácnosti je vyžadováno dodržování pravidelnosti. Úklid musí být prováděn minimálně 2x měsíčně.

3. Nákupy

Uživatel předá pracovníkovi poskytovatele nákupní seznam, dále tašku a přiměřenou peněžní částku. Na nákupním seznamu je uvedena předaná peněžní částka. Následně pracovník zapíše do sešitu datum nákupu a finanční částku. Pracovník nakoupí dle požadavků uživatele, je-li k dispozici auto pečovatelské služby, tak jej využije. Poté odnese nákup uživateli, nákup zváží na závěsné váze, dle požadavku uživatele nákup vybalí z tašky a uloží na určené místo. Zapíše váhu nákupu do sešitu. Provede vyúčtování a vrátí zbylou částku proti podpisu v sešitě.

Uživatel může poskytnout finanční zálohu na nákupy určenému pracovníkovi poskytovatele. Předání finanční zálohy uživatele je zaznamenáno s podpisem uživatele.

Uživateli, který poskytl finanční zálohu, jsou doklady o nákupu předány při vyúčtování finanční zálohy. Vyúčtování finanční zálohy je provedeno při vyčerpání finanční zálohy uživatele.

Uživatel bere na vědomí, že sjednané nákupy vyřizují pracovníci poskytovatele v prodejnách vybraných poskytovatelem.

Práva a povinnosti uživatelů

Uživatelům jsou zajištěna práva vyplývající z Listiny základních lidských práv a svobod a další politická, hospodářská, kulturní a sociální práva zakotvená v zákonech ČR, mezinárodních úmluvách, smlouvách a dohodách nebo rozhodnutích soudu či správních orgánů.

1. Práva uživatelů

Právo na osobní svobodu - uživatel má právo domluvit si takovou dobu pro uskutečňování služeb, která mu vyhovuje. Uživatel však konzultuje dobu poskytování služby s poskytovatelem.

Právo na soukromí a intimitu - uživatel má právo na ochranu svého soukromí, pracovníci poskytovatele

nenahlíží do věcí uživatele, neprochází v bytě či domě místy, kde přímo neprovádí úkony PS. Mají-li pracovníci zapůjčeny klíče od bytu uživatele, respektují vstup na výzvu po zazvonění nebo zaklepání.

Právo na slušné a důstojné jednání a zacházení - uživatel má právo na slušné a důstojné jednání a zacházení ze strany pracovníků poskytovatele. Vztah mezi pracovníky poskytovatele a uživatelem je založen na vzájemné úctě, respektu a důvěře.

Právo na ochranu osobních údajů - osobní údaje uživatele jsou zpracovávány jen v souvislosti s poskytováním sociální služby. Přístup k těmto informacím mají pouze pracovníci, kteří s nimi pracují v rámci svých pracovních úkolů.

Právo sám si zvolit rozsah poskytovaných služeb - uživatel má právo zvolit si rozsah služeb, pomoci a podpory, které mu budou v rámci sociální služby poskytovány.

Právo navrhnout změny v poskytování sociální služby - uživatel má právo navrhnout změny v poskytování sociální služby dle svých individuálních potřeb, svého zdravotního stavu a sociální situace.

Právo kdykoliv nahlédnout do své osobní dokumentace - uživatel má právo nahlédnout do své složky s dokumentací, kterou o něm poskytovatel vede.

Právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů - uživatel má právo odstoupit od smlouvy o poskytování sociální služby.

Právo na ochranu před zneužitím poskytnutých informací - uživatel má právo na ochranu před zneužitím poskytnutých informací, závazek mlčenlivosti platí pro všechny pracovníky poskytovatele.

Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelská služba

Právo na vlastní názor, projev vlastní vůle, přiměřené riziko - uživatel má právo rozhodovat o svých záležitostech sám.

Právo na podnět, připomínku nebo stížnost ve vztahu k poskytování PS či ke konkrétním pracovníkům - uživatel má právo kdykoliv vznést podnět, připomínku, stížnost. Postupy pro podávání a vyřizování stížností obdrží uživatel v písemné podobě.

Právo na poskytnutí sociálního poradenství - uživatel má právo na sociální poradenství vedoucí k řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Právo na změnu klíčového pracovníka - uživatel má právo znát, kdo je jeho klíčovým pracovníkem. Uživatel má právo změnit svého klíčového pracovníka.

2. Povinnosti uživatelů

Uživatel respektuje základní lidská práva pracovníků poskytovatele.

Uživatel respektuje právo poskytovatele na střídání pracovníků v rámci zajištění provozu, v případě odpoledních a víkendových směn, čerpání řádných dovolených nebo při pracovní neschopnosti pracovníků.

Uživatel respektuje právo poskytovatele odmítnout poskytnutí sjednané služby z důvodu naplnění kapacity v případě, kdy uživatel nemá ve Smlouvě stanoven časový rozsah pro poskytování služby a služby mu jsou na jeho žádost poskytovány dle domluvy (např. doprovod).

Uživatel bere na vědomí, že sjednané úkony se týkají pouze jeho a nebudou poskytovány druhé osobě.

Uživatel se platí Poskytovateli úhradu za poskytnutou sociální službu na základě předloženého vyúčtování.

Uživatel oznamuje poskytovateli skutečnosti, které mají vliv na poskytování sociální služby (zdravotní stav, pobyt v nemocnici, atd.).

Uživatel spolupracuje při vytváření, vedení a hodnocení individuálního plánu.

Uživatel respektuje právo pracovníka poskytovatele neposkytnout sociální službu v případě problematického chování uživatele, které vede k ohrožení bezpečnosti pracovníka, ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího prostředí.

Uživatel respektuje právo poskytovatele odmítnout dovoz obědů v případě, že si zajistí jiný než požadovaný jídlonosič.

Uživatel se zavazuje, že v případě poškození termojídlonosiče zapůjčeného od poskytovatele zakoupí nový.

Uživatel je povinen dodržovat jednotlivá ustanovení Smlouvy.

Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel respektuje základní lidská a občanská práva uživatelů a vytváří podmínky k naplnění těchto práv, zamezuje střetům zájmů uživatelů se zájmy poskytovatele.

Poskytovatel zajišťuje poskytování služby v souladu s platnými právními normami.

Poskytovatel řádně a pravdivě eviduje provedené úkony sociální služby, zaznamenává změnu rozsahu služeb.

Pracovníci poskytovatele jsou vázáni mlčenlivostí o zdravotním stavu uživatele, sociálních podmínkách a poměrech v rodině a to i po ukončení pracovního poměru.

Poskytovatel písemně informuje uživatele o změnách v poskytování sociální služby.

Poskytovatel pravidelně plánuje a hodnotí práci s uživatelem.

Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelská služba

Způsob úhrady

Každý uživatel obdrží doklad s vyúčtováním dané služby.

Na dokladu je uvedeno jméno uživatele, osobní číslo, rozpis a výše úhrady za poskytnuté sociální služby.

Termín úhrady za poskytnuté služby je uveden ve Smlouvě.

Úhradu za poskytnuté služby lze provést dvěma způsoby:

1.) platba v hotovosti

Uživatel (příp. rodinný příslušník) složí platbu přímo u ekonomicko-administrativní pracovnice na základě předloženého dokladu v DPS Pod Lipami 19, Nový Jičín.

Poskytovatel nabízí uživatelům, kteří bydlí mimo DPS, možnost výběru platby za poskytnutou péči přímo v jejich domácnosti **za poplatek dle platného ceníku**. Uživatelé jsou v týdenním předstihu informováni o dni výběru peněz a částce k úhradě. Ve stanovený den vybírá ekonomicko-administrativní pracovnice úhradu za péči v době od 11:00 do 13:00 hod. v domácnosti uživatele.

Uživatelé bydlící v DPS mají možnost platit v kanceláři ekonomicko-administrativní pracovnice v DPS Pod Lipami 19, v kanceláři vedoucí PSNJ v DPS Revoluční 6 nebo v kanceláři sociální pracovnice v DPS U Jičínky 25. Uživatelé jsou v týdenním předstihu informováni o dni a hodině výběru peněz k úhradě prostřednictvím nástěnek umístěných v přízemí jednotlivých budov. Ve stanovený den vybírá ekonomicko-administrativní pracovnice úhradu za péči.

2.) platba převodem

Uživatel (příp. rodinný příslušník) obdrží od ekonomicko-administrativní pracovnice e-mail s instrukcemi o platbě – číslo účtu, variabilní a konstantní symbol, výši úhrady. Do zprávy pro příjemce uvádí jméno a příjmení uživatele. Součástí e-mailu je naskenovaná kopie dokladu. Originál dokladu je uživateli předán v okamžiku, kdy je platba připsána na účet poskytovatele.

Bezplatná péče

Nárok na bezplatnou pečovatelskou službu mají ze zákona rodiny, kde se narodily současně tři a více dětí, účastníci odboje, soudně i mimosoudně rehabilitovaní dle příslušných předpisů nebo pozůstali po těchto osobách, pokud jsou starší 70. let

V případě uplatnění nároku na bezplatnou péči, je nutné předložit příslušný doklad (soudní rozsudek, rozhodnutí o mimosoudní rehabilitaci, příp. rozhodnutí o přiznání vdovského důchodu).

Zpracování osobních a citlivých údajů

Podepsáním Smlouvy dává uživatel souhlas se zpracováním svých osobních a citlivých údajů.

Ve spisové dokumentaci uživatele jsou shromažďovány osobní a citlivé údaje uživatele - jeho jméno, příjmení, rodné číslo, adresa.

Další informace, které poskytovatel shromažďuje, jsou: telefon, jméno kontaktní osoby a její adresu, telefon a e-mail, jméno ošetřujícího lékaře, zdravotní pojišťovnu a dále údaje charakterizující sociální a rodinnou, zdravotní a bytovou situaci uživatele.

Uživatel má právo na přístup ke své spisové dokumentaci, kterou o něm poskytovatel vede.

Uživatel má právo určit osobu, která může nahlížet do jeho spisové dokumentace.

Uživatel může svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv písemně odvolat.

Předávání informací kontaktním osobám

Pracovníci poskytovatele mohou předat důležité informace (např. náhlá změna zdravotního stavu, havarijní situace) kontaktní osobě pouze v případě, kdy o to uživatel požádá.

Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelská služba

Kontaktní osoba – je osoba blízká uživateli – rodinný příslušník, opatrovník, přítel, známý.

Uživatel dává písemný souhlas s informováním kontaktní osoby v těchto stanovených situacích:

- pracovník poskytovatele je přítomen náhlé hospitalizaci uživatele, který není schopen (např. z důvodu dezorientace, neschopnosti komunikovat) vyjádřit svou vůli informovat o svém stavu kontaktní osobu.
- při zjištění úmrtí uživatele.

Ukončení poskytování PS ze strany poskytovatele

Poskytovatel může jednostranně ukončit poskytování pečovatelské služby uživateli v případě, kdy dochází z jeho strany ke snižování důstojnosti pracovníků nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí:

a) uživatel je opakovaně slovně agresivní – urážky, nadávky, vulgarismy směřující k pracovníkům poskytovatele, zesměšňování, vyhrožování, opakované nevybíravé slovní útoky na pracovníky,

b) fyzické napadení pracovníků.

Každé výše popsané chování uživatele je pracovníky poskytovatele písemně zaznamenáno. V případě, že dojde k nevhodnému chování ze strany uživatele, postupuje poskytovatel následujícím způsobem:

Ad a) Uživatel je ústně vyzván k odstranění závadného stavu pracovníkem poskytovatele. O ústním projednání je proveden záznam. Při třetím písemném zápisu o slovní agresivitě uživatele následuje ústní projednání se sociálním pracovníkem. Uživatel obdrží písemný zápis z jednání s poučením o následcích neodstranění závadného stavu, včetně upozornění na možnost ukončení smlouvy.

V případě, že se nevhodné chování uživatele opakuje i po obdržení písemného upozornění na odstranění závadného stavu, je uživateli Smlouva ukončena.

Ad b) Při fyzickém napadení pracovníka poskytovatele může být Smlouva ukončena okamžitě.

Závěrečná ustanovení

Tato Pravidla poskytovatele pro pečovatelskou službu (dále jen Pravidla) jsou závazná pro všechny pracovníky i uživatele pečovatelské služby.

Tato Pravidla nahrazují a ruší platnost veškerých předchozích verzí tohoto dokumentu.

Platnost a účinnost těchto Pravidel začíná dnem 1. 9. 2014.

Vytvořil: kolektiv pracovníků PS

Zpracovala: Mgr. Kateřina Adámková – sociální pracovník PS

Schválila: Mgr. Alice Hynčicová – vedoucí PSNJ

PRAVIDLA PO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý uživatel pečovatelské služby má právo podat připomínku, podnět nebo stížnost na kvalitu poskytované služby či na chování a přístup pracovníků.

PŘIPOMÍNKA – drobná kritika, pojmenování nedostatku nebo dílčí nespokojenost

PODNĚT – podání návrhu uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb

STÍŽNOST – projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby **s poskytovanou sociální službou nebo způsobem, jakým je poskytována**. Může se jednat o:

- upozornění na neoprávněný zásah do práv uživatele,
- upozornění na nevhodné chování nebo jednání zaměstnance ProSenior Nový Jičín,
- jakoukoliv skutečnost, která souvisí s poskytováním sociální služby a uživatel jí označí jako stížnost.

Stejné právo podávat připomínku, podnět či stížnost se vztahuje rovněž na rodinné příslušníky uživatelů, jejich opatrovníky či jiné kontaktní osoby, stejně také na organizace zabývající se ochranou lidských práv. Kdokoliv, kdo jedná v zájmu uživatele, si může stěžovat.

Každý uživatel může požádat kohokoliv ze zaměstnanců, aby mu pomohl stížnost, připomínku či podnět podat.

Připomínka, podnět či stížnost může být podána:

- ústně v kanceláři vedoucí ProSenior Nový Jičín (PSNJ), sociální pracovnice, ekonomicko-administrativní pracovnice v pracovních dnech od 8:00 do 15:00 hodin.,
- ústně prostřednictvím klíčového pracovníka nebo jiného zaměstnance pečovatelské služby, který stížnost předá k vyřízení v kanceláři vedoucí PSNJ,
- telefonicky na telefonních číslech (*viz. přehled kontaktů*),
- písemně poštou na adresu ProSenior Nový Jičín, Revoluční 6, Nový Jičín, 741 01,
- písemně elektronickou poštou na e-mailovou adresu (*viz. přehled kontaktů*),
- anonymně poštou nebo telefonicky,
- anonymně do schránek umístěných ve vestibulu domů s pečovatelskou službou (DPS):
 - Pod Lipami 19, Nový Jičín, 74 101
 - Revoluční 6, Nový Jičín, 74 101
 - U Jičínky 25, Nový Jičín, 74 101

Schránky v DPS Pod Lipami a U Jičínky jsou umístěny ve vestibulu tak, aby byly přístupné i uživateli odkázanému na invalidní vozík. Schránka v DPS Revoluční je umístěna před kanceláří vedoucí PSNJ, stávající prostory ovšem neumožňují její zavěšení tak, aby byla přístupná pro vozíčkáře. Schránky jsou vybírány každé pondělí určeným pracovníkem. O výběru schránky je proveden zápis, který je uložen ve schránce. Klíče od schránek jsou uloženy v kanceláři vedoucí Pečovatelské služby Nový Jičín, sociální pracovnice a ekonomicko-administrativní pracovnice.

Příloha č. 4 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelská služba
O každé připomínce či podnětu je proveden písemný záznam do SEŠITU PŘIPOMÍNEK A PODNĚTŮ, který je uložený u sociální pracovnice. Záznam v něm musí obsahovat:

- **datum podání,**
- **jméno osoby, která podnět nebo připomínku podává,**
- **obsah podnětu nebo připomínky.**

Připomínky a podněty vyřizuje vedoucí PSNJ nebo pověřený zástupce. Připomínky a podněty uživatelů jsou řešeny ihned. K evidované připomínce nebo podnětu je připojen stručný popis, jak s nimi bylo naloženo. O výsledku řešení je uživatel informován ústní formou.

O každé přijaté stížnosti je proveden písemný záznam do SEŠITU STÍŽNOSTÍ, který je uložený v kanceláři sociální pracovnice. Záznam v něm musí obsahovat:

- **datum podání,**
- **jméno stěžovatele /nejde-li o anonym/,**
- **předmět stížnosti,**
- **kdo stížnost přijal,**
- **kdo jí vyřídí.**

Ústní přijetí stížnosti sepíše sociální pracovnice a ve dvojím vyhotovení předloží stěžovateli k podpisu. Jednu kopii předá stěžovateli, druhou kopii přiloží k sešitu stížností jako záznam o stížnosti. Sešit i podepsaný záznam o stížnosti postoupí sociální pracovnice vedoucí PSNJ, která určí, kdo stížnost vyřídí. Stížnost je řešena okamžitě, o řešení stížnosti musí být stěžovatel vyrozuměn nejpozději do měsíce od podání stížnosti. Po prošetření stížnosti vyhotoví sociální pracovnice záznam o řešení stížnosti ve dvojím vyhotovení. Obě vyhotovení jsou předloženy stěžovateli k podpisu. Jedno vyhotovení zůstává stěžovateli, druhé je přiloženo k záznamu stížnosti do sešitu stížností. V okamžiku předání záznamu o řešení stížnosti stěžovateli se stížnost považuje za vyřízenou.

Vedoucí PSNJ v okamžiku vyřešení stížnosti stížnost zaeviduje v KNIZE STÍŽNOSTÍ, jejímž obsahem jsou:

- **číslované stížnosti dle data podání,**
- **jejich stručný obsah,**
- **jméno stěžovatele/nejde-li o anonym/.**

Na základě žádosti stěžovatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Po skončení kalendářního roku a provedené analýze stížností jsou tyto předány ekonomicko-administrativní pracovníci k archivaci, dle Spisového a skartačního řádu MěÚ NJ.

V případě, že se bude stížnost týkat samotné vedoucí PSNJ, dojde k jejímu neprodlenému postoupení tajemníkovi MěÚ Nový Jičín.

Anonymní stížnost bude pojata jako podnět pro zlepšení služeb. Záznam o řešení anonymní stížnosti bude vyvěšen na nástěnkách v jednotlivých domech s pečovatelskou službou.

Pokud se stížnost nevztahuje k zodpovědnosti PSNJ, řeší se stížnost přiměřenou podporou.

Podání připomínky, podnětu či stížnosti nemá vliv na další jednání s uživatelem při poskytování služeb.

Podání stížnosti není důvodem pro ukončení služeb.

Příloha č. 4 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – pečovatelská služba
Přehled kontaktů

1.) pracovníci v sociálních službách – pečovatelky

DPS U Jičínky 25, Nový Jičín – tel. 556 471 019
DPS Pod Lipami 19, Nový Jičín – tel. 556 778 399

2.) sociální pracovnice, Pod Lipami 19, Nový Jičín

Bc. Marie Jungová DiS.



558 778 300



734 523 241



ps.jicinka@novyjicin-town.cz

3.) ekonomicko-administrativní pracovnice, Pod Lipami 19, Nový Jičín

Dagmar Gollová



556 778 300



734 523 240



ps.skalky@novyjicin-town.cz

4.) vedoucí PSNJ, Pod Lipami 19, Nový Jičín

Mgr. Alice Hynčicová



556 778 300



734 422 105



ps.novyjicin@novyjicin-town.cz

5.) Město Nový Jičín, Masarykovo nám. 1, Nový Jičín

Bc. Stanislav Kopecký – starosta



556 768 225



.....



skopecky@novyjicin-town.cz

Mgr. Jarmila Absolonová – tajemnice



556 768 230



603 591 788



jabsolonova@novyjicin-town.cz

Mgr. Daniela Susíková – vedoucí odboru sociálních věcí



556 768 240



735 704 076



dsusikova@novyjicin-town.cz

6.) Moravskoslezský kraj, Krajský úřad, 28. října 117, Ostrava 702 18



595 622 222



Fax: 595 622 126



posta@kr-moravskoslezsky.cz

7.) Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01



221 922 809



posta@mpsv.cz

8.) Český helsinský výbor, Štefánkova 21, Praha 5, 150 00



220 515 188

220 515 223



socialnisluzby@helcom.cz

9.) Veřejný ochránce práv, Brno, Údolní 39, PSČ 602 00



542 542 888



542 542 112



podatelna@ochrance.cz