

Smlouva o poskytování sociální služby č ... /20./ PS

(dále jen „Smlouva“)

kteřou uzavřely dle ustanovení § 91 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a jeho prováděcích právních předpisů a dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, tyto smluvní strany:

Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí

se sídlem Padlých hrdinů 312, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí

zastoupené ředitelkou **Mgr. Lenkou Galiovou**, (dále jen „Středisko“),

bankovní spojení: 36031781/0100,

Komerční banka, a.s., pobočka Frýdlant nad Ostravicí

IČ 00847020

(dále jen „poskytovatel“)

a

Pan(i)..... nar. dne:

bytem

(dále jen „uživatel“)

I.

Předmět Smlouvy

1) Předmětem Smlouvy je poskytovat **terénní pečovatelskou službu (identifikátor služby Id 7380363)** těm osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního či tělesného postižení a jsou starší 27 let a jejich situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

2) Dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů se poskytovatel zavazuje po dobu účinnosti Smlouvy poskytovat uživateli jím vybrané základní či fakultativní činnosti pečovatelské služby, uvedené v Sazebníku úhrad za pečovatelskou službu (dále jen „Sazebník“), který je přílohou č. 1 této Smlouvy.

3) Služba je poskytována na smluvním principu, podle individuálních potřeb a svobodné vůle uživatele, na základě jeho přání a v jeho zájmu.

II.

Místo a čas poskytování sociální služby

1) Služby jsou poskytovány na území města Frýdlant nad Ostravicí a v jeho místních částech Lubno a Nová Ves, převážně na adrese bydliště uživatele (nebo na jiných předem dohodnutých místech – např. při doprovodu).

2) Služby sjednané v této Smlouvě se poskytují v pracovní dny, tj. pondělí–pátek od 6.30 do 18.00 hodin. Konkrétní čas poskytování sociální služby si uživatel s poskytovatelem dohodnou v individuálním plánu pomoci.

III.

Rozsah poskytování sociální služby – obecně

1) Dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů poskytuje poskytovatel **základní sociální poradenství**.

2) Osoba má právo k řešení své nepříznivé sociální situace požádat poskytovatele o jakýkoli úkon ze základních činností uvedených v § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu.
- 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.
- Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

3) Kromě základních činností nabízí poskytovatel možnost poskytnout osobě i **fakultativní činnosti** dle kapacitních možností poskytovatele. Jejich výčet je uveden rovněž v Sazebníku.

4) Pečovatelská služba zajišťuje takovou pomoc a podporu, kterou klienti potřebují a kterou si nejsou schopni zajistit vlastními silami nebo kterou jim není schopna zajistit rodina či běžně dostupné služby (to znamená, že se nacházejí v nepříznivé sociální situaci). Pečovatelská služba nenahrazuje péči členů rodiny ani veřejně dostupné zdroje. Pečovatelská služba podporuje klienty v jejich samostatnosti a nenahrazuje jejich schopnosti a dovednosti.

5) Součástí poskytovaných činností je i tvorba individuálního osobního plánu uživatele, v němž jsou stanoveny jeho osobní cíle a potřeby. Uvádí se zde místo, čas a individuální postup při jednotlivých úkonech, které si uživatel zvolil.

IV.

Konkrétní rozsah poskytování pečovatelské služby uživatele

1) Na základě individuálních potřeb uživatele se obě strany dohodly na níže uvedeném rozsahu a četnosti konkrétních úkonů pečovatelské služby.

2) **Poskytují se následující základní činnosti:**

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

pomoc při oblékání a svlékání v pracovní dny

b) pomoc při osobní hygieně

koupel v domácnosti v pracovní dny 1x týdně

c) pomoc při zajištění stravy

podání jídla a pití v pracovní dny

dovoz obědů v pracovní dny

zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování – oběd

- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
běžný nákup v pracovní dny 3x týdně
běžný úklid v pracovní dny 1x týdně

3) Doplnkové fakultativní služby, které nejsou uvedeny v zákoně:

úklid společných prostor domu /chodba, schody/ v pracovní dny co 3 týdny

4) Služby jsou uživateli poskytovány **za úhradu dle aktuálního Sazebníku.**

5) Rozsah poskytování sociální služby, uvedené v tomto článku Smlouvy, může být měněn pouze písemně a se souhlasem obou stran, a to formou dodatku ke Smlouvě.

V.

Výše úhrady za sociální služby a včetně způsobu vyúčtování a placení

1) Uživatel se zavazuje platit úhradu za poskytnuté sociální služby dle platného Sazebníku.

2) Pokud uplatňuje nárok na poskytování bezplatné pečovatelské služby dle § 75 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je povinen ke stanovení úhrady předložit doklad, který bezplatné poskytování služeb prokazuje. Bezplatné poskytování pečovatelské služby se týká pouze základních činností, uvedených v článku III., odstavec 2 této Smlouvy. Ceny za doplnkové fakultativní služby jsou hrazeny všemi uživateli.

3) Výše úhrady za činnosti sjednané v čl. IV. se počítá podle skutečně stráveného času, potřebného k zajištění úkonu.

4) Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování za poskytnuté sociální služby za ukončený kalendářní měsíc nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.

5) Uživatel se zavazuje platit úhradu za poskytnuté služby zpětně za předchozí kalendářní měsíc, nejpozději do pěti dnů po předání vyúčtování a to:

- **bankovním převodem** na účet č. 36031781/0100 u Komerční banky,
- **v hotovosti** pečovatelce nebo sociálnímu pracovníkovi,
- **osobně** v pokladně Střediska sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí.

6) Poskytovatel je oprávněn upravit výši úhrady za poskytované služby pouze po předchozím informování uživatele, a to:

a) u základních činností do výše stanovené vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,

b) u doplnkových fakultativních činností v důsledku změny výše nákladů spojených s poskytováním těchto služeb.

7) Poskytovatel je povinen uživatele o změně úhrady za služby písemně informovat. Po doručení oznámení o změně úhrady dle předchozího odstavce a předchozí věty, se uživatel zavazuje nejpozději do 14 dnu uzavřít s poskytovatelem dodatek k této Smlouvě, jehož předmětem bude úprava výše úhrady za služby. Ujednání o změně výše úhrady za služby může být mezi smluvními stranami učiněno výhradně písemnou formou, a to prostřednictvím dodatku k této Smlouvě.

VI.

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

znevýhodňován. Postup při uplatňování a vyřizování stížností je uveden v příloze č. 2 této Smlouvy.

2) Uživatel má právo odmítnout předem domluvenou službu (např. návštěva lékaře) a sdělit to poskytovateli nejpozději den předem, kdy má být tato služba poskytnuta.

3) Uživatel má právo požádat o přerušování poskytování sociální služby nejdéle na dva měsíce.

4) Uživatel prohlašuje, že byl informován o osobním spise, který o něm poskytovatel povede od data podpisu této Smlouvy. Zároveň podpisem této Smlouvy dává uživatel souhlas poskytovateli k vedení tohoto osobního spisu, do něhož má právo nahlížet. Uživatel souhlasí s tím, že pověřenými pracovníci poskytovatele mají právo seznámit se s jeho osobním spisem, a to v rozsahu nezbytném pro poskytování sociálních služeb.

VII.

Ostatní práva a povinnosti poskytovatele

1) Poskytovatel je povinen přijímat, evidovat a vyřizovat v souladu se zákonem stížnosti uživatele nebo jeho zástupce na kvalitu a rozsah zajišťovaných služeb. Poskytovatel nebude uživatele v důsledku toho jakkoliv znevýhodňovat.

2) Poskytovatel je oprávněn v rozsahu nezbytném pro poskytování odborné a kvalitní sociální služby zpracovávat osobní údaje uživatele na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů (GDPR), 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. Důvody pro omezení nebo zastavení poskytování sociální služby jsou blíže vymezeny ve Vnitřním řádu pečovatelské služby, jež je přílohou č. 2 této Smlouvy.

VIII.

Podmínky ukončení Smlouvy, výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1) Smluvní strany se dohodly, že Smlouva může být ukončena:

- uplynutím sjednané doby v případě, kdy je Smlouva uzavřena na dobu určitou,
- na základě písemné dohody obou smluvních stran,
- jednostrannou výpovědí:
 - ze strany uživatele – písemnou výpovědí bez udání důvodu, s okamžitou výpovědní lhůtou,
 - ze strany poskytovatele písemnou výpovědí:
 - a) z důvodu porušení ustanovení Smlouvy, zejména nezaplacení úhrady za poskytnuté služby za dobu delší než 5 dní od obdržení vyúčtování,
 - b) jestliže uživatel i po opětovném upozornění hrubě poruší své povinnosti, vyplývající z Vnitřního řádu pečovatelské služby, zejména:
 - uživatel odmítne zajistit si potřebné věci, nutné k vykonávání úkonů /termonádoby na dovoz obědů, úklidové prostředky, bezpečné a funkční domácí spotřebiče, pomůcky k péči o ležící osobu/,
 - uživatel nezajistí zamezení ohrožení pečovatelky při vykonávání služeb domácím zvířectvem,

c) jestliže se uživatel chová k pečovatelce způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, zejména fyzické napadení pečovatelky, verbální agresivita vyšší intenzity, vyhrožování fyzickým napadením, které může důvodně vzbudit obavy u pečovatelky.

2) Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odstavci 1) písm. a-b) tohoto článku činí 5 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď uživateli doručena.

3) Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odstavci 1) písm. c) tohoto článku je okamžitá.

IX.

Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dnem sjednaným jako zahájení poskytování služeb.

Tato Smlouva se uzavírá – na dobu neurčitou od

– na dobu určitou oddo

Uživatel nemůže práva a povinnosti z této Smlouvy postoupit na jinou osobu.

X.

Zvláštní ujednání

1) Zpracovávání osobních údajů uvedených v této Smlouvě je prováděno na základě právní povinnosti, kterou je poskytovatel povinován dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů (GDPR), v platném znění a dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a na základě zákonného zpracování a tím je příprava a plnění Smlouvy na základě žádosti žadatele. Další zpracovávání osobních údajů může být poskytovatelem služeb prováděno na základě oprávněných zájmů poskytovatele nebo souhlasu uživatele a v těchto případech bude uživatel vždy poskytovatelem služeb informován. Ostatní práva a povinnosti ke zpracovávání osobních údajů naleznete na <https://www.sssfno.cz/gdpr>.

2) Evidenci poskytovaných sociálních služeb je možno provádět elektronicky, a to za pomoci čtečky NFC čipů. Uživatel **souhlasí/nesouhlasí** s umístěním NFC čipu na vhodné místo.

XI.

Závěrečná ujednání

1) Uživatel prohlašuje, že si Smlouvu i její přílohy v písemné podobě převzal, řádně si je přečetl, jejich obsahu porozuměl a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzuje svými vlastnoručním podpisem.

2) Uživatel prohlašuje, že poskytovatele pravdivě informoval o své nepříznivé sociální situaci, a že jím požadovaná sociální služba je v souladu s jeho potřebami.

3) Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

4) Ve třech výtiscích je Smlouva vyhotovena v případě, kdy je řešena podle § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V tomto případě třetí výtisk obdrží opatrovník městského úřadu.

5) Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.

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

7) 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.

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

9) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Sazebník úhrad za pečovatelskou službu

Příloha č. 2 – Vnitřní řád pečovatelské služby

Ve Frýdlantu nad Ostravicí dne

.....
Mgr. Lenka Galiová
ředitelka střediska

.....
podpis uživatele

Sazebník úhrad za pečovatelskou službu platný od 1. 10. 2025

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování sociální služby

Poskytované služby	Sazba
a) pomoc při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu	
1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití	145,-/hod.
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	145,-/hod.
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	145,-/hod.
4. pomoc při přesunu na lůžko a vozík	145,-/hod.
b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	
1. pomoc při úkonech osobní hygieny	145,-/hod.
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty	145,-/hod.
3. pomoc při použití WC	145,-/hod.
c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	
1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování – oběd	115,-/oběd
2. dovoz nebo donáška jídla	30,-/úkon
3. pomoc při přípravě jídla a pití /snídaně, svačina/	145,-/hod.
4. příprava a podání jídla a pití	145,-/hod.
d) pomoc při zajištění chodu domácnosti	
1. běžný úklid a údržba domácnosti	145,-/hod.
2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování	145,-/hod.
3. donáška vody	145,-/hod.
4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiv, údržba topného zařízení	145,-/hod.
5. běžné nákupy a pochůzky	145,-/hod.
6. velký nákup, např. týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti	170,-/úkon
7. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	100,-/kg
8. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	100,-/kg

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. zprostředkování doprovodu dětí do školy, školských zařízení, k lékaři

Neprovádí se – děti nejsou cílová skupina

2. zprostředkování doprovodu dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět 145,-/hod.

f) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci 145,-/hod.

g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů 145,-/hod.

2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí 145,-/hod.

Doplňkové fakultativní služby:

1. úklid společného prostoru domu-chodba, schodiště 280,-/hod.

2. mytí termojídlonosiče místo uživatele 10,-/kus

3. vypůjčení 1 termojídlonosiče 30,-/měsíc

Pokud je stanovena cena za úkon v sazbě za 1 hodinu a jeho poskytování, včetně času, nezbytného k zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se počítá podle skutečně spotřebovaného času.

Vnitřní řád pečovatelské služby

Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování sociální služby – platný od 1. 10. 2025

Poslání pečovatelské služby (dále jen „PS“):

Posláním pečovatelské služby je poskytnout lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního či tělesného postižení, pomoc a podporu tam, kde se jim už nedostává vlastních sil a schopností a nelze je zajistit jinými službami nebo s pomocí rodinných příslušníků tak, aby mohli co nejdéle zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí.

Cíle PS:

- vyloučení nebo snížení sociální izolace uživatelů,
- odvrácení nebo oddálení umístění uživatele v pobytovém zařízení,
- podpora vzájemné spolupráce s rodinou a dalším sociálním okolím uživatelů s cílem zajistit jim potřebnou pomoc.

Zásady PS:

- **dodržování práv uživatelů** – chráníme základní lidská práva uživatelů, zejména jejich právo na soukromí a důvěrnost sdělení. Uživatele podporujeme v uplatňování svých práv,
- **princip individuality** – spočívá v individuálním přístupu ke každému uživateli s ohledem na jeho problémy, potřeby, způsob života, rodinu atd.,
- **respektování svobodné volby, autonomie, nezávislost** – uživatel je osobnost, která má právo se sama volně rozhodnout ve všech oblastech. Naším úkolem je pouze upozornit na možná rizika, která plynou z daných rozhodnutí, a uživatel o nich není informován nebo si je nechce připustit,
- **podpora samostatnosti a soběstačnosti** – pomáháme jen tam, kde je naší práce potřeba, pokoušíme se případně podpořit uživatele v sebeobslužných dovednostech, kde si sám neumí poradit nebo si nevěří,
- **bezpečnost, odbornost a kvalita** – je dána odborností a praxí zaměstnanců, dodržováním stanovených předpisů PS, rozvíjena v rámci řady školení, konzultována, písemně dokládána (individuální plány uživatelů, pracovní dokumentace) a pravidelně ověřována. PS nenesे zodpovědnost za běžná přiměřená rizika, plynoucí z běžného života uživatelů,
- **týmová spolupráce** – spočívá v zapojení a zainteresování všech pracovníků na kvalitním výsledku společné práce, založené na kooperaci, dialogu, průhlednosti, otevřenosti a vzájemné pomoci ve prospěch uživatelů.

Doba poskytování:

Služby jsou poskytovány v pracovní dny v době od 6:30 do 18:00. Prioritně jsou vždy zajišťovány základní životní potřeby (podání jídla a pití, základní osobní hygiena) a následně ostatní úkony dle kapacity PS.

Charakteristika a zaměření PS:

- 1. PS je poskytována pravidelně** v předem domluvených dnech a orientačních časech, a to **v domácnosti uživatele a v jeho přítomnosti**.
- Rozsah péče je variabilní a po nabídce služeb si ho stanoví uživatel sám.
- Sjednané **úkony se týkají pouze uživatele PS**, nebudou poskytovány jiné osobě.
- Klíč od domácnosti uživatele si pečovatelka půjčuje pouze na jeho přání a jen tehdy, pokud jí uživatel nebo někdo jiný nemůže otevřít – v nezbytně nutných případech – na základě písemné dohody mezi PS a uživatelem.
- Služby u uživatele se **poskytují plánovaně** (po vzájemné domluvě), aby nenarušovaly plán poskytování služeb u ostatních uživatelů.
- Uživatel je osoba, která rozhoduje a vyslovuje svůj souhlas se všemi vzájemně dohodnutými oblastmi péče.** Pokud spolurozhoduje opatrovník či rodina, pracovníci PS vyčkají na vzájemnou domluvu (uživatel x opatrovník, rodina) a řídí se tím, co sdělí uživatel. **Respektujeme uživatelovo NE.**

Povinnosti uživatele PS:

- Uživatel je povinen neprodleně nahlásit** (ústně, osobně nebo telefonicky, případně doložit písemně) všechny **informace, které mohou ovlivnit způsob a bezpečnost poskytování PS** (např. infekční onemocnění sebe nebo spolubydlicího rodinného příslušníka, výskyt štěnic, blech, svrabu aj.)
- Uživatel je vždy povinen zajistit vhodné prostředí a podmínky pro poskytování péče** tak, aby nedocházelo k poškození zdraví pracovníka, zejména: základní hygienické minimum (podmínky, které eliminují riziko vzniku a šíření infekcí), v případě snížené soběstačnosti zajistit odpovídající pomůcky a prostředky (funkční elektrické nebo mechanické polohovací lůžko, WC křeslo, hygienické a inkontinenční pomůcky aj.), upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možno poskytovat péči bezpečně s ohledem na uživatele i pracovníky PS.
- U trvale ležícího uživatele zajistit přístup k polohovací posteli ze tří stran.**
- Je-li domácnost uživatele vybavena pomůckami a prostředky pro poskytování péče (např. zvedací systém, invalidní vozík, mobilní vana aj.), uživatel s jejich funkcí seznámí pracovníky PS poskytující péči a umožní jim tyto pomůcky během poskytování péče využívat.
- Na základě nasmlouvaných úkonů je uživatel vždy povinen zajistit **balení jednorázových rukavic**, čisticí prostředky, pracovní pomůcky, pomůcky pro osobní hygienu (mýdlo, čisticí pěny, ručníky, žínky, vlhčené ubrousky aj.).
- Uživatel respektuje nutnost střídání pracovníků PS** (nemoc, dovolená) a přítomnost pracovníků pověřených kontrolou výkonu poskytované služby jako nezbytnost k zajištění řádného chodu PS a požadavků všech uživatelů PS.
- Uživatel je povinen na přístupových cestách (v zahradě) a v místě péče zamezit pohyb agresivního a ohrožujícího zvířete.

Okolnosti bránící v poskytování PS /jejichž od straněním lze v PS pokračovat/:

- Nezaplacení úhrady** za poskytování obědů či služeb v den splatnosti.
- Odmítnutí uživatele zajistit si potřebné věci**, nutné k vykonávání PS (termonádoby na dovoz obědů, úklidové prostředky, bezpečné a funkční elektrické domácí spotřebiče, funkční polohovací postel – v případě, že to zdravotní stav a sjednané služby vyžadují, jednorázové ochranné rukavice ke koupeli, úklidu nebo péči o osobní hygienu).

3. Zdravotní stav uživatele, agresivita – slovní či fyzická, alkohol a jiné toxikománie.
 4. Pokud se uživatel nebo rodinný příslušník chová k pečovatelce způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti či může vzbudit důvodné obavy nebo vytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí, zejména fyzické napadení pečovatelky, slovní agresivita, vyhrožování fyzickým napadením, sexuální obtěžování, slovní urážky a výhrůžky.
 5. Nevhodné podmínky pro průběh PS (vadná elektroinstalace, alternativní typy topidel, zakouřené prostředí apod.).
 6. Ohrožení pečovatelky při výkonu PS zvířectvem uživatele.
 7. Výskyt parazitů, cizopasníků, roztočů, infekčních nebo jiných nakažlivých chorob v prostředí poskytování péče.
 8. Odmítl-li uživatel podporu při zajištění základního hygienického minima a vhodných podmínek k výkonu PS a sám toto nezajistil.
 9. Při nezajištění a nedodržování vhodných podmínek pro poskytování PS (základní hygienické podmínky, prostředky a pomůcky, podmínky bezpečné manipulace s uživatelem atd.), bude služba pozastavena do doby nápravy.
- Zjistí-li pracovník PS absenci základních hygienických podmínek, pomůcek nebo prostředků k vykonávání péče, uživateli poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí informací ke zvládnutí situace.

Průběh poskytování PS:

1. Pracovníci PS se řídí platnou legislativou a jsou povinni dodržovat bezpečnost práce.
2. Všichni pracovníci poskytující PS mají průkazy zaměstnanců Střediska sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí, které mohou kdykoliv uživateli předložit k nahlédnutí, zejména při první návštěvě v jeho domácnosti.
3. V domácnosti uživatele je poskytována služba, zanesená ve Smlouvě o poskytování sociální služby podle předem dohodnutých termínů.
4. Uživatel má možnost rozšířit rozsah a četnost poskytovaných úkonů (dle aktuální kapacity PS) nebo je omezit. Změny rozsahu úkonů jsou změněny číslovanými dodatky ke Smlouvě o poskytování sociální služby.
5. Každý uživatel má právo kdykoli na požádání nahlédnout do své dokumentace u poskytovatele.
6. Pečovatelka při plnění svých povinností v domácnosti uživatele používá jeho prostředky (úklidové a čisticí, k osobní hygieně, bezpečné a funkční domácí elektrické spotřebiče).
7. Pokud uživatel požaduje vysátí podlahy, musí mít funkční vysavač.
8. Pokud potřebuje uživatel vytírání podlahy, musí mít k tomu svůj mop a kbelík (ne pouze smeták a hadr).
9. Velký úklid (např. po malování), úklid ve skříních nebo mytí oken PS neposkytuje. Pečovatelka však službu na požádání zajistí u jiné firmy.
10. Pokud chce uživatel od PS úklid domácnosti, která je zanedbaná a nebyla dlouhodobě uklížena, je upozorněn, že je potřeba využít úklidovou firmu a je mu nabídnut kontakt, kde mu mohou takový úklid provést. PS pak úklid v rámci svých služeb udržuje.
11. **Úklid je prováděn v uživatelově přítomnosti a pouze v prostorách, které obývá on.**

12. V rámci zajištění nákupu pečovatelka využije **nejbližší obchod**. Předpokládanou hotovost je **nutno poskytnout předem**. Následně bude provedeno vyúčtování. **Běžný nákup obsahuje maximálně 15 položek, nesmí však překročit váhu 15 kg**. Nákup, který přesahuje tato kritéria, je považován za **velký nákup a má i jinou výši úhrady**.
13. Dovoz obědů lze poskytovat pouze v termojídlonosičích. Uživatel si je zakoupí před zahájením dovozu obědů. Pokud nelze nádoby včas pořídit nebo je uživatel nechce kupovat, má možnost si je zapůjčit jako fakultativní službu.
14. **Za čistotu použitých termojídlonosičů zodpovídá uživatel**. Pokud mytí nádob dostatečně nezvládá, lze mytí termojídlonosičů poskytnout jako fakultativní službu.
15. Pečovatelky si termojídlonosiče označují jednotným způsobem.
16. **Zapůjčené termojídlonosiče se nesmí používat k ohřívání jídla na sporáku a nerezové nádoby nesmí být ani vkládány do mikrovlnné trouby!**
17. **Pokud uživatel zapůjčený termojídlonosič poškodí, zničí nebo ztratí nějakou z jeho částí, bude muset škodu uhradit.**
18. Dojde-li na základě souhlasu uživatele k zanechání jídlonosičů na jím určeném místě v době jeho nepřítomnosti, přebírá uživatel plnou zodpovědnost za jejich ztrátu nebo poškození
19. Vyřizování pochůzek je třeba kumulovat. Nelze je zajistit často nebo denně.
20. Při poskytování péče na lůžku /u imobilních uživatelů/ je nutno zajistit fungující elektrickou polohovací postel a vlastní potřebné hygienické pomůcky, jednorázové rukavice.
21. Při poskytování základní péče o vlasy a nehty je uživatel povinen mít, z hygienických důvodů, své vlastní pracovní pomůcky. Péče o nehty je prováděna jako běžné ostříhání nehtů na rukou. K odborným úkonům můžeme zprostředkovat odborníka (pedikérka, kadeřník).
22. Čas poskytování PS začíná vstupem pracovníka PS do domácnosti a končí jeho odchodem. Do času poskytování PS je započteno i převléknutí a přezutí pracovníka PS. Čas, potřebný k vykonání služby, sleduje uživatel spolu s pečovatelkou.
23. Evidenci poskytovaných sociálních služeb je možno provádět elektronicky. Při vstupu do bytu uživatele provede pracovník záznam o vstupu do bytu buď načtením NFC čipu umístěného v bytě uživatele či ručně na přenosném mobilním zařízení do informačního systému evidujícímu vykazovanou péči. V případě výslovného požadavku ze strany klienta, nebo **do doby zavedení elektronického systému sledování vykazované péče**, je možné vést i evidenci písemnou, kdy jsou údaje /jméno uživatele, den, služba, čas/ zapsány a stvrzeny podpisem uživatele do Denního záznamu pečovatelky. U uživatele, majícího větší četnost pomoci nebo pomáhá-li to jeho potížím s podpisem, je na každý měsíc u něj v domácnosti na přehledném místě „Denní záznam poskytovaných služeb“, kde pečovatelka zapíše na příslušný den spotřebovaný čas u každého poskytnutého úkonu a poslední pracovní den v měsíci uživatelem podepsaný výkaz odnese ke zpracování pro měsíční vyúčtování.
24. Výkaz pečovatelských úkonů je podkladem pro měsíční vyúčtování PS do doby zavedení mobilního informačního systému evidujícímu vykazovanou péči. Po zavedení mobilního informačního systému evidujícímu vykazovanou péči tento

25. výkaz slouží pouze jako podklad ke kontrole vykázané péče v mobilním informačním systému.
26. Pokud je stanovena cena za úkon v sazbě za 1 hodinu a jejich poskytování netrvá celou hodinu, výše úhrady se počítá podle skutečně spotřebovaného času.
27. V případě, že úklid v domácnosti uživatele zajišťují 2 pracovníci, účtuje si PS práci obou pracovníků v závislosti na skutečně spotřebovaném čase.
28. **Podávání léků, příprava, kontrola léků a jiné zdravotní úkony jsou součástí zdravotní péče, kterou PS neposkytuje.** Pracovník PS v rámci placené pochůzky může vyzvednout léky v lékárně a donést je uživateli nebo zprostředkovat zdravotní péči. **Připomenutí užití léků** může být dohodnuto s uživatelem při poskytování jiných úkonů (např. os. hygiena, dovoz oběda, pomoc při podání jídla a pití aj.) nebo jako dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci.
29. Uživatel PS může využívání služeb **z odůvodnitelných příčin přerušit.** Rozhodnutí je nutno oznámit nejpozději **den před** dohodnutým **termínem služby.**

Způsob platby za obědy a poskytnuté služby:

1. **Preferovanou formou platby je bankovním převodem.**
2. **Při platbě obědů a služeb bankovním převodem** je platící osoba informována emailem o výši úhrady s rozpisem plateb za jednotlivé položky obědů a služeb za předchozí měsíc nebo obdrží uživatel údaje k platbě v papírové podobě (dle individuální domluvy s uživatelem).
3. **Při placení služeb v hotovosti, pokud není možné využít platbu bankovním převodem,** vystaví vedoucí PS stvrzenku do 15. dne následujícího měsíce zpětně za měsíc předchozí a uživatel ji uhradí do pěti dnů po předání vyúčtování. Hotovost od něj převezme pečovatelka při poskytování služby v domácnosti.

Změna v poskytování PS:

1. **Poskytovatel** má právo z organizačních důvodů na přechodnou dobu učinit změny v poskytování služeb, týkající se času, dne i rozsahu u jinak pravidelně naplňovaných potřeb uživatelů (kritický nedostatek pracovníků, havárie auta aj.).
2. **Na žádost uživatele** může dojít z důvodu nečekané změny ve zdravotním stavu nebo osobním životě k dočasné změně času, dne i rozsahu při poskytování jednotlivých úkonů. Jednání s klíčovou pracovnící nebo vedoucí PS by mělo být vyvoláno včas, srozumitelné a oboustranně vstřícné. Nedojde tak k nepříznivému ovlivnění práv ostatních uživatelů.

Zrušení PS:

1. **Uživatel** může zrušit PS kdykoliv – bez udání důvodu okamžitě.
2. **Poskytovatel** vyzve uživatele ke zvážení potřebnosti smluvního vztahu s PS a k možnému ukončení služeb, pokud uživatel bez závažných důvodů služby nevyužívá déle než 2 měsíce (je doma, ale služby nevyužívá).
3. **Poskytovatel** vyzve uživatele ke zrušení smluvního vztahu, pokud je uživatel léčen (hospitalizace, léčebna dlouhodobě nemocných aj.) nepřetržitě po dobu půl roku. V případě zrušení služeb z tohoto důvodu se s uživatelem dohodne a pokud bude uživatel chtít, zařadí ho do seznamu čekatelů na služby a po návratu mu služby opět zajistí při uvolnění kapacity přednostně.

4. Poskytovatel může zrušit poskytování PS, pokud uživatel odmítá plnit své povinnosti vůči PS nebo odmítá odstranit důvody, bránící v poskytování PS. V těchto případech je postupováno následovně:

- a) situace je zaznamenána v osobní dokumentaci uživatele,
- b) vedoucí PS navštíví uživatele a projedná s ním situaci a zeptá se ho na důvod jednání z jeho pohledu. Následně ho seznámí s možnými důsledky opakovaného jednání či chování (případná výpověď služby ze strany poskytovatele). Společně se s uživatelem snaží nalézt možnosti a způsob nápravy situace (nákup pomůcek pracovníkem PS, zajištění úklidu, případných oprav aj.). Dohodnou se na nápravě (i s případnou lhůtou),
- c) jestliže uživatel situaci odmítne napravit v souladu s dohodou, je mu předána písemná výpověď s výpovědní lhůtou, která činí 5 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď uživateli doručena,
- d) pokud se jedná o hrubé porušení povinnosti uživatele nebo agresí slovní či fyzickou vůči pracovníkům PS, je postupováno v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby – článek VIII – Podmínky ukončení Smlouvy, výpovědní důvody a výpovědní lhůty.

Ostatní výpovědní důvody a výpovědní lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

Řešení nouzových situací

1. Pokud uživatel neotevírá v době, kdy je dohodnuto poskytování služeb, pracovník PS ho telefonicky kontaktuje (i několikrát). Jestli uživatel hovor nepřijímá, oznámí tuto skutečnost vedoucí PS. Pak bude telefonicky kontaktovat osoby dle údajů, které byly zaznamenány ve „Vstupním dotazníku“. Nepodaří-li se kontaktovat nikoho z výše uvedených, budou povolány záchranné složky (112). Náklady spojené s otevřením bytu hradí uživatel (poškozený zámek, dveře apod.).
2. Pokud z neodkladných provozních důvodů je potřeba dohodnout s uživatelem změnu termínu poskytování pomoci, vždy je situace dohodnuta předem. V případě, že se pečovatelka nedostaví na domluvený termín služby, uživatel kontaktuje vedoucí PS na tel. č. 736 788 202. Ta situaci prošetří a na pomoc pošle jinou pracovníci PS nebo poskytování služby přesune na jiný termín. Vždy po domluvě s uživatelem nebo rodinou.
3. V případě, že se uživateli zhorší zdravotní stav a toto zhoršení ohrožuje život, pečovatelka volá RZS a oznámí tuto skutečnost kontaktní osobě uživatele.
4. V případě, že je zhoršen zdravotní stav uživatele, ale zřetelně nevyžaduje přivolání lékaře, pečovatelka řeší situaci nejdříve s uživatelem, případně s kontaktní osobou tak, aby byla zajištěna případná změna potřeb uživatele.
5. Pokud v domácnosti nefunguje spotřebič (porucha, zničení), který je nutný pro výkon péče, pečovatelka s tímto spotřebičem nepracuje, přerušuje výkon a domlouvá se na dalším postupu s uživatelem nebo kontaktní osobou.

Postup při vyřizování stížností na poskytování PS:

1. Pokud uživatel není spokojen s průběhem poskytování PS či s jednáním pracovníka této sociální služby, má právo si stěžovat. Stěžovat si může osobně, nebo prostřednictvím rodinného příslušníka, opatrovníka či jiného zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Stížnost lze podat ústně, písemně nebo e-mailem.

2. Stížnost lze podat buď přímo pracovníkovi PS, vedoucí PS, kde je uložena i Kniha stížností nebo u ředitelky Střediska.
3. Každá stížnost je zaevidována v Knize stížností.
4. Stížnost je zpravidla vyřízena do 30 kalendářních dnů – do této doby musí být stěžovatel zpraven o výsledku řešení jeho stížnosti.
5. Stížnost vyřizuje vedoucí PS, pokud není ve stížnosti přímo požadováno jednání s jiným zástupcem organizace nebo pokud stížnost nesměruje k její osobě.
6. V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, si stěžovatel může požádat o prověření vyřízení stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Stížnost lze podat:

Vedoucí pečovatelské služby - Mgr. Irena Maršálková

Adresa: - Padlých hrdinů 312, 73911 Frýdlant n. Ostr.
Telefon: - + 420 558 441 622, 736 788 202
Email: - irena.marsalkova@sssfno.cz

Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí

Adresa: - Padlých hrdinů 312, 73911 Frýdlant n. Ostr.
Telefon: - + 420 558 441 611
Email: - stredisko@sssfno.cz

Zřizovatel – Město Frýdlant nad Ostravicí, Městský úřad

Adresa: - Náměstí 3, 739 11 Frýdlant n. Ostr.
Telefon: - + 420 558 604 111
Email: - posta@frydlantno.cz

Moravskoslezský kraj, Krajský úřad

Adresa: - 28. října 117, 702 18 Ostrava
Telefon: - +420 595 622 222
Email: - posta@kr-moravskoslezsky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí – odbor inspekce sociálních služeb

Adresa: - Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
Telefon: - +420 950 191 111
Email: - posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv – ombudsman

Adresa: - Údolní 39, 602 00 Brno
Telefon: - +420 542 542 888
Email: - podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Adresa: - Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
Telefon: - +420 220 515 188
Email: - info@helcom.cz