Dívčí kat[illegible] střední škola
Křižovn[illegible] pečovatelská služba
Platnéřská 4
110 00 Pra[illegible] 1

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Č.: 171/2017

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

1) Pan (paní) Ing. MARTIN KADLAS (jméno a příjmení),
20.5.1950, PRAHA (datum a místo narození),
bydliště KONĚVOVA 410/161, PRAHA 3, (adresa), 130 00
v textu této smlouvy dále jen „Uživatel"

a

2) **Dívčí katolická střední škola**
- Křižovnická pečovatelská služba
Platnéřská 4
110 00 Praha 1
IČ: 476 111 62
Zastoupená Mgr. Lubošem Hoškem, ředitelem
dále jen „Poskytovatel"

Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby[1]
(v textu této smlouvy dále jen „smlouva")

1 Rozsah poskytování pečovatelské služby

1.1 Uživatel má právo požádat poskytovatele o kterýkoliv z těchto úkonů nebo činností při poskytování pečovatelské služby:

a) základní sociální poradenství,
b) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
d) pomoc při zajištění stravy
e) pomoc při zajištění chodu domácnosti
f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1.2 Kromě činností uvedených v odst. 1.1 tohoto článku se poskytovatel zavazuje poskytnout uživateli na jeho požádání fakultativní činnosti dle ceníku, který je přílohou této smlouvy.

1.3. Poskytovatel nevykonává tyto činnosti:

a) mytí oken, práce ve výškách
b) práce, které jsou nad rámec běžného chodu domácnosti

1.4. Konkrétní činnosti a doba poskytování jsou naplánované při sociálním šetření (z kterého je vyhotoven zápis) dle osobního cíle uživatele a jsou dále aktualizovány v dokumentu Individuální plán uživatele. Osobní cíl si stanovuje každý uživatel při sociálním šetření a je též aktualizován v dokumentu Individuální plán uživatele. Po dohodě poskytovatele s uživatelem může být změněna doba poskytování pečovatelské

[1] Pečovatelská služba je poskytována podle § 40 Zákona 108/2006 Sb. a § 6 Vyhlášky 505/2006 Sb.

služby, na jiný čas a den, než je zaznamenáno ve Smlouvě. Pokud se změna dlouhodobě opakuje, je vyhotoven dodatek ke smlouvě, který podepíší obě smluvní strany.

1.5. Poskytovatel na základě dohody s uživatelem bude poskytovat pečovatelské služby pravidelně v tyto dny a denní dobu:

..... od .....hod. do ..... hod.

..... od .....hod. do ..... hod.

..... od .....hod. do ..... hod.

2 Místo, čas a podmínky poskytování pečovatelské služby

2.1 Služby sjednané v čl. 1 smlouvy se poskytují v přirozeném sociálním prostředí uživatele na adrese:

KOUŘOVA 910/61, PRAHA 3, 130 00, 2. patro

nebo po dohodě s uživatelem, pokud se jedná o doprovody či nákupy, ale pouze na území hl. m. Prahy.

2.2 Služby sjednané v čl. 1 smlouvy se poskytují v pracovní dny, a to od **8.00 do 16.00 hodin.**

2.3 Uživatel může službu odvolat 2 pracovní dny a více před poskytnutím pečovatelské služby. Pokud je služba odvolána později, tj. v době menší, než 2 pracovní dny, je zpoplatněna dle ceníku. Prominutí poplatku za službu je možné jen se souhlasem ředitele na základě písemné žádosti. Odůvodněné prominutí poplatku je například možné v případě odvolání služby kvůli vážným a doloženým zdravotním důvodům.

2.4 V Křižovnické pečovatelské službě si vykonávají svou odbornou praxi žákyně Dívčí katolické střední školy. Poskytovatel rozhoduje o tom, která pečovatelka nebo žákyně bude u uživatele vykonávat pečovatelskou službu.

S odbornými praxemi žákyň (správnou odpověď označte křížkem):

[X] Souhlasím [ ] Nesouhlasím

3 Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby

3.1 Nedílnou součástí smlouvy jsou Pravidla poskytování služby. Uživatel prohlašuje, že Pravidla přečetl, úplně a bezvýhradně s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat.

3.2 Poskytovatel může vnitřní pravidla kdykoliv měnit a je vždy povinen písemně informovat uživatele o změně těchto pravidel pro poskytování pečovatelské služby jeden kalendářní měsíc před účinností jejich změny. Pokud uživatel chce, může tyto změny stvrdit svým podpisem dříve a tímto podpisem nabývá jejich účinnost.

3.3 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat uživateli pečovatelskou službu s odbornou péčí, řádně a včas, podle sjednaného rozsahu pečovatelské služby za úhradu dle smlouvy.

4 Výše úhrady nákladů za sociální službu a způsob jejího placení

4.1 Poskytovaná služba bude hrazena dle ceníku, jenž je nedílnou součástí této smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu ceníku při zachování maximální ceny dané vyhláškou 505/2006 Sb. a je vždy povinen písemně informovat uživatele o změně ceníku jeden kalendářní měsíc před účinností jejich změny. Změna ceny poskytované

služby může nastat v případě změny vyhlášky 505/2006 Sb., kdy se změní max. výše poskytované služby nebo při zvýšení nákladů na poskytnutí služby.

4.2 Rozpis úhrady jednotlivých pečovatelských činností a úkonů je obsahem ceníku

4.3 Uvedené poplatky může v odůvodněných případech snížit nebo odpustit ředitel poskytovatele na základě písemné žádosti adresované na adresu poskytovatele.

4.4 Výše úhrady nákladů za poskytnutí jednotlivých pečovatelských činností a úkonů se pravidelně stanovuje za jeden kalendářní měsíc na základě rozsahu provedených a uživatelem potvrzených úkonů a činností pečovatelské služby.

4.5 Úhradu nákladů za poskytnuté služby provede uživatel buď bezhotovostně bankovním převodem, nebo určenému pracovníkovi poskytovatele hotově oproti stvrzence. Kontrolu účtovaných úkonů respektive hodin může uživatel provést srovnáním s údaji v záznamových listech.

5 Způsob vyúčtování

- u každého klienta pečovatelské služby je uložen záznamový list o poskytování služby s propisovací kopií
- při každém poskytnutí služby pečovatelka zapíše do záznamového listu datum a čas služby, který vždy opatří svým podpisem a nabídne jej k podpisu klientovi
- na konci měsíce nebo je-li je záznamový list zcela vyplněný, jej pečovatelka nabídne k podpisu klientovi - kopie zůstává klientovi, originál odnáší pečovatelka sociálnímu pracovníkovi a založí nový záznamový list
- pečovatelka bezodkladně zapíše odevzdaný záznamový list do evidence organizace
- sociální pracovník zadává data ze záznamových listů do elektronické databáze do 10 pracovních dnů nového měsíce
- vyúčtování je zpracováno elektronicky účetním programem
- výstupem účetního programu je vyúčtování, připravené k předání klientovi
- klientům, kteří mají sjednáno předávání vyúčtování elektronicky, zasílá toto vyúčtování sociální pracovník do 10 pracovních dnů nového měsíce a klient stvrzuje obdržení tohoto vyúčtování e-mailem
- klientům, kteří mají sjednáno předávání vyúčtování osobně, předá toto vyúčtování pečovatelka do 13 pracovních dnů nového měsíce a klient stvrzuje obdržení vyúčtování svým podpisem na kopii pro organizaci
- klient uhradí částku za poskytnuté služby dle vyúčtování do termínu splatnosti, který je uveden
- v případě, že klient potřebuje termín splatnosti prodloužit do konce měsíce, může o prodloužení písemně požádat

5.1 Vyúčtování poskytovatel předloží uživateli (správnou odpověď označte křížkem)

☐ Osobně

☒ E-mailem na adresu .....

☐ Poštou na adresu.....

☐ Opatrovníkovi na adresu .....

5.2 Uživatel je povinen a zavazuje se provést stanovenou měsíční úhradu nákladů poskytnuté služby zpětně, a to dle termínu splatnosti, který je uveden na vyúčtování.

5.3 Vybraný způsob placení (správnou odpověď označte křížkem):

☐ Hotově zaměstnanci pečovatelské služby oproti stvrzence

☒ Přes bankovní účet

6 Výpovědní důvody, výpovědní lhůty a zánik smluvních vztahů

6.1 Uživatel může tuto smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí 7 kalendářních dnů. Přitom není dotčeno právo uživatele odvolat službu 2 pracovní dny a více před sjednanou službou.

6.2 Uživatel může tuto smlouvu písemně vypovědět dohodou s poskytovatelem.

6.3 Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět, jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající z této smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje:

α) jestliže uživatel po písemném upozornění hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby
β) jestliže se uživatel chová k pečovatelce způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti pečovatelky nebo k vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí
χ) jestliže uživatel nezaplatí třikrát poskytovanou pečovatelskou službu v období 6 měsíců, přičemž částka za čerpanou službu bude vymáhána

6.4 Poskytovatel může tuto smlouvu dále vypovědět:

α) jestliže uživatel odmítne podepsat souhlas se změnou ceníku nebo pravidel poskytování pečovatelské služby,
β) uživatel nečerpá služby po dobu 3 měsíců
χ) uživatel je ve všech případech písemně upozorněn, že mu hrozí výpověď smlouvy, poté rozhoduje ředitel organizace

6.5 Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodu uvedených v předchozím odstavci tohoto článku činí 14 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď v písemné formě uživateli doručena.

6.6 Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností bez výpovědní 14 denní lhůty z důvodu opakovaného agresivního chování uživatele pečovatelské služby vůči pečovatelce, koordinátorovi pečovatelské služby, nebo jinému zaměstnanci pečovatelské služby.

6.7 Zánik smluvních vztahů a ukončení poskytování služeb vyplývajících z této smlouvy nastává v případě:

a) přestěhování uživatele mimo územní působnost poskytovatele pečovatelské služby
b) úmrtí uživatele
c) zánikem poskytovatele.

7 Doba platnosti smlouvy

7.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

7.2 Doba platnosti a účinnosti smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami na dobu (správnou odpověď označte křížkem):

☒ Určitou do ..13. 5. 2019..... ☐ Neurčitou

8 Závěrečná ustanovení smlouvy

8.1 Uživatel souhlasí se shromažďováním, používáním a uchováváním svých osobních údajů v rozsahu nezbytně nutném pro účely sociální a zdravotní péče v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to po dobu nezbytně nutnou k účelu jejího zpracování. Údaje budou zpřístupněny jen pracovníkům poskytovatele zajišťujícím poskytnutí služby.

8.2 Uživatel může na požádání nahlížet do své osobní dokumentace.

8.3 Uživatel je oprávněn podávat případné stížnosti písemně či ústně kterémukoliv zaměstnanci KPS, tj. u koordinátora služby, u ředitele nebo v sekretariátu ředitele, u pečovatelky jmenovitě nebo anonymně. Poštou na adresu Křižovnická pečovatelská služba, Platnéřská 4, 110 00 Praha, elektronickou poštou na adresu hosek@divciskola.cz. Pravidla stížností jsou v plném znění k dispozici na požádání.

8.4 Pracovníci jsou pravidelně školeni v PO, BOZP a 1. pomoci a jsou připraveni řešit nouzové a havarijní situace. Pravidla nouzových a havarijních situací jsou k dispozici na požádání.

8.5 Uživatel ani poskytovatel nemůže práva z této smlouvy postoupit na jinou osobu.

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

8.7 Smlouva může být doplňována, zrušena nebo měněna písemnými dodatky podepsanými všemi smluvními stranami.

8.8 Smlouva může být vypovězena pouze písemně.

8.9 Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřely v tísni za nápadně nevýhodných podmínek.

8.10 Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Praze dne ..13. 11. 2018.....

.....
podpis uživatele

Dívčí katolická střední škola
Křižovnická pečovatelská služba
Platnéřská 4
110 00 Praha 1

.....
podpis poskytovatele

Nedílnou součástí smlouvy jsou:

- Ceník pečovatelské služby
- Pravidla poskytování služby

Křižovnická pečovatelská služba

Nabídka a ceník úkonů platný od 1. 1. 2017

Veškeré úkony pečovatelské služby (dále jen KPS) jsou poskytovány dle individuálních potřeb, možností a schopností Uživatele a v rámci provozních a personálních možností KPS.

1. Základní činnosti:

A. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

○ Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	90,- /hod.
○ Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	90,- /hod.
○ Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	90,- /hod.
○ Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	90,- /hod.

B. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

○ Pomoc při úkonech osobní hygieny	90,- /hod.
○ Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	90,- /hod.
○ Pomoc při použití WC	90,- /hod.

C. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

○ Pomoc při přípravě jídla a pití	90,- /hod.
○ Příprava a podání jídla a pití	90,- /hod.
○ Dovoz nebo donáška jídla	20,-/úkon

D. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

○ Běžný úklid a údržba domácnosti	90,- /hod.
○ Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti Například sezónního úklidu, úklidu po malování	130,- /hod.
○ Donáška vody	90,- /hod.
○ Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva údržba topných zařízení	90,- /hod.
○ Běžné nákupy a pochůzky (maximálně 5 kg, do 1000 Kč)	90,- /hod.
○ Velký nákup, např. týdenní, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti (nad 5 kg, více než 1000 Kč)	130,- /úkon
○ Praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy	50,- /kg.
○ Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	50,- /kg.

Dívčí katolická střední škola, Platnéřská 4, 110 00 Praha 1, tel. 221 108 268, 604 451 423, 604 211 621 fax i zázn: 221 108 272,
bankovní spojení: 75433011/0100
e-mail: divciskola@divciskola.cz, www.pecovatelska-sluzba.com , www.divciskola.cz

Křižovnická pečovatelská služba



E. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

○ Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět	90,- /hod.
○ Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na org. veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	90,- /hod.

2. Fakultativní činnosti

○ Dohled nad Uživatelem v době nepřítomnosti pečující osoby	90,- /hod.
○ Trénování paměti	90,- /hod.
○ Kondiční cvičení	90,- /hod.
○ Reminiscenční terapie	90,- /hod.

3. Další doplňující informace

Křižovnická pečovatelská služba může nabídnout klientům duchovní službu ve formě návštěvy kněze s možností sv. smíření a sv. přijímání. Duchovní služba se vykazuje jako pastorační péče a je klientům poskytována zdarma.

○ Pastorační péče	zdarma

Ceny za poskytované služby uvedené v ceníku jsou konečné. Pokud poskytování těchto úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Ceník je v souladu s § 75 Zákona č. 108/2006 Sb.

Uživatel nehradí:

- Poskytnutí základního sociálního poradenství
- Cestu pečovatelky za Uživatelem
- Administrativní činnost, v rozsahu nezbytném pro poskytování služby Uživateli

Dívčí katolická střední škola, Platnéřská 4, 110 00 Praha 1, tel. 221 108 268, 604 451 423, 604 211 621 fax i zázn: 221 108 272,
bankovní spojení: 75433011/0100
e-mail: divciskola@divciskola.cz, www.pecovatelska-sluzba.com , www.divciskola.cz

Křižovnická pečovatelská služba

Pravidla poskytování pečovatelské služby

Platnost od 17. 7. 2017

Kontaktní telefony

Pevná linka KPS: 221 108 268 (po-pá 8:00 – 15:00)

Sociální pracovník: 602 952 500 (po – pá 8:00 – 16:00) Tociková Jana

Koordinátor: 723 954 387 Haldová (Hylenová) Jana

Pečovatelská Služba se poskytuje terénní formou v domácím, respektive přirozeném prostředí uživatele. Způsob poskytování služby je podrobně rozpracován v dokumentech poskytovatele, ve zřizovací listině, ve vnitřním řádu, v registraci soc. služby. Poskytovatel má zpracované pracovní postupy pro jednotlivé činnosti a úkony pečovatelské služby v samostatném dokumentu Pracovní postupy.

Sídlo poskytovatele je na adrese Platnéřská ul. 4, Praha 1, PSČ 110 00. Kontaktním telefonem je číslo 221 108 268, další údaje je možno nalézt na stránkách www.pecovatelska-sluzba.com.

Poskytovatel má zpracovaný Etický kodex, kterým se řídí všichni pracovníci služby.

Poskytovatel umí poskytovat plnohodnotnou službu uživatelům se smyslovými a kombinovanými handicapy.

Sociální šetření

Se zájemcem o službu jedná sociální pracovník, který se na základě rozhovoru domluví se zájemcem na návštěvě sociálního pracovníka a koordinátora služby. Jestliže je kapacita pečovatelské služby plně obsazena, nabídne sociální pracovník zájemci o službu zařazení na seznam čekatelů. V okamžiku, kdy se kapacita uvolní, sociální pracovník zájemce o službu kontaktuje a pokud jeho zájem stále trvá, domluví se na termínu sociálního šetření. První sociální šetření provede sociální pracovník v přirozeném prostředí zájemce. Při sociálním šetření sociální pracovník projednává se zájemcem jeho požadavky na službu, očekávání a osobní cíle, které jsou dosažitelné prostřednictvím sociální služby. Seznámí zájemce s jeho budoucími právy a povinnostmi, které pro něho jako pro uživatele pečovatelské služby budou vyplývat z uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Pokud sociální pracovník požádá o další sociální šetření, je uživatel povinnen ho přijmout. Další sociální šetření by proběhlo nejdříve za půl roku od prvního sociálního šetření.

Křižovnická pečovatelská služba

Poskytovatel nabízí zájemci o službu při/před sociálním šetřením návrh písemné Smlouvy, Ceník a Pravidla pro poskytování služby. Z jednání je proveden zápis na formuláři Sociální šetření.

Sociální šetření lze udělat i ve zdravotnickém zařízení, do kterého se dostane uživatel, který už využívá KPS.

Klíčový pracovník

Klíčový pracovník KPS je osoba, která je zodpovědná za individuální plánování uživatele, koordinaci poskytování služby s výjimkou rozpisů, eviduje informace, potřebné pro poskytování služby.

O personálním zajištění, tedy o určení konkrétního pracovníka v sociálních službách pro službu konkrétnímu uživateli rozhoduje koordinátor KPS pod vedením ředitele, snažíme se ale zohlednit rovněž přání uživatele a dle možností osobu pracovníka v sociálních službách neodůvodněně neobměňovat. Pokud sociální pracovník při sociálním šetření konstatuje, že je nutné službu zajistit dvěma pracovníky, musí uživatel umožnit poskytnutí služby oběma pracovníky. Cena zůstává nezměněna.

Vybrané konkrétní podmínky v poskytované službě

Pokud je při službě poskytován nákup, je uživatel povinný připravit předem seznam. Tento seznam může uživatel připravit písemně nebo ho může nadiktovat pečovatelce na začátku služby.

Pokud uživatel požádá o velký nákup nebo doprovod týden dopředu, pečovatelská služba je povinna jej zajistit. Pokud klient o velký nákup, doprovod nebo o službu navíc požádá v kratším čase, než 1 týden, rozhodnutí o zajištění služby záleží na koordinátorovi a kapacitních možnostech.

Uživatel má právo požádat o konkrétní úkon přímo při vykonávání pečovatelské služby nebo změnit domluvený úkon na jiný, pokud se úkon stihne v dohodnutém čase.

Stížnosti

- K podání námětů, připomínek a stížností je oprávněn kdokoliv, nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan.
- Náměty, připomínky a stížnosti se mohou týkat nejen kvality, ale i způsobu poskytování sociálních služeb, podávají se písemně, ústně, telefonicky. Stížnosti mohou být zaslány také faxem, poštou na adresu KPS nebo emailem, případně přineseny osobně.
- Stížnost může být podána i anonymně.

- Uživateli je služba poskytována plnohodnotně a ve stejném rozsahu bez ohledu na podané stížnosti.
- Při nakládání se spisem stížnosti a při jejím šetření a vyřizování je povinnost pro všechny zúčastněné dodržovat ustanovení zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- Každá stížnost uživatele či zaměstnance jet řešena diskrétně, spravedlivě, efektivně oprávněnými osobami.
- Poskytovatel se snaží odstranit příčinu stížnosti, pokud to ale není v silách poskytovatele, může poskytnout základní sociální poradenství.

Komu a jak lze podnět, připomínku či stížnost podat

- osobně, v provozní době, kterémukoliv pracovníkovi v sídle poskytovatele na adrese Křižovnická pečovatelská služba, Platnéřská 191/4, 110 00 Praha 1 - Staré Město,
- ústně kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele při poskytování služby,
- poštou na adresu Křižovnická pečovatelská služba, Platnéřská 4, 110 00 Praha,
- elektronickou poštou na adresu divciskola@divciskola.cz,
- telefonicky na č. 221 108 268,
- faxem na č. 221 108 272,
- V zalepené obálce nadepsané KPS do vrátnice, Platnéřská 191/4, 11000, Praha 1 (doručovatel stížnosti na vrátnici neuvádí jméno).
- Je-li stížnost podána ústně, musí být po vyslechnutí stěžovatele sepsána ve formě písemného záznamu, který je po přečtení nabídnut stěžovateli k podpisu. Záznam provede ten zaměstnanec, který stížnost přijal.
- Pracovník, který přijímá stížnost, důsledně dodržuje Etický kodex a Pravidla komunikace. Poskytovatel má pracovníka, který ovládá český znakový jazyk.

Práce se stížnostmi

- Všechny stížnosti doručené do KPS jakýmkoliv způsobem, jsou zapisovány do červeného sešitu na stížnosti, evidenci stížností vede pověřený zaměstnanec poskytovatele.
- Po přijetí stížnosti bezodkladně informuje pověřený zaměstnanec poskytovatele koordinátora služby, sociálního pracovníka a ředitele organizace.

- Poskytovatel řeší každou stížnost.
- Pracovník pověřený vyřízením stížností prošetří, na koho je stížnost podána a zda je oprávněná či nikoliv.
- Stížnosti, které spadají do kompetence jiných kontrolních orgánů státní správy, postupuje sociální pracovník těmto orgánům se souhlasem uživatele (např. Česká obchodní inspekce, Městská hygienická stanice apod.).
- Pracovník pověřený vyřízením stížností určí pracovníka, který bude stížnost řešit.
- Všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti je nutné prošetřit, posoudit a vyřídit, nebo zařídit jejich vyřízení a prošetřovat je bez průtahů. Lhůta na vyřízení stížností je 30 dnů.
- Pokud nelze stížnost vyřídit ve lhůtě 30 dnů, rozhodne ředitel KPS o dalším postupu.
- Rozhodnutí o anonymní stížnosti, včetně řešení, je vyvěšeno na webových stránkách poskytovatele po dobu 30 dnů. Sociální pracovník odpovídá za vyvěšení a dodržení 30 denní lhůty.
- Oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou teprve po přijetí nápravných opatření a po odeslání odpovědi na stížnost. Ředitel organizace je oprávněný stanovit odlišný postup řešení v případech, kdy poskytovatel z provozních, finančních nebo stavebních důvodů nemůže odstranit příčiny oprávněné stížnosti.

Na každou stížnost poskytovatel primárně odpovídá písemně. Nemá-li poskytovatel kontaktní adresu, nebo přeje-li si to uživatel, odpovídá jiným způsobem (mailem, telefonicky apod.).

Stížnost na pečovatelku vyřizuje sociální pracovník, stížnost na koordinátora nebo sociálního pracovníka vyřizuje ředitel KPS, stížnost na ředitele KPS vyřizuje zřizovatel Arcibiskupství pražské, Hradčanské nám. 56/16, 119 02 Praha 1.

Kontrolu vyřizování stížností provádí sociální pracovník služby 1x měsíčně a kontrolu potvrdí datem a podpisem v červeném sešitu na stížnosti. Zároveň informuje o průběhu stížností ředitele KPS.

Úhrada/Vyúčtování služeb

Cena pečovatelské služby se řídí platným ceníkem. Způsob vyúčtování a úhrady služeb je uveden ve Smlouvě, viz. Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby.

Pokud má uživatel přeplatek za poskytované služby, na požádání je mu tato částka vrácena, jinak se převádí do dalšího měsíce.

Služba se poskytuje podle stanovených podmínek. Uživatel může službu odvolat bez hrazení odvolané služby 2 pracovní dny a více před poskytnutím pečovatelské služby. Pokud je služba odvolána později, tj. v době menší, než 2 pracovní dny, je zpoplatněna dle ceníku. Prominutí poplatku za službu je možné jen se souhlasem ředitele na základě písemné žádosti. Odůvodněné prominutí poplatku je například možné v případě odvolání služby kvůli vážným a doloženým zdravotním důvodům.

Změna času a dne poskytování služby

Po dohodě poskytovatele s uživatelem může být změněna doba poskytování pečovatelské služby, na jiný čas a den, než je zaznamenáno ve Smlouvě. Pokud se změna dlouhodobě opakuje, je vyhotoven dodatek ke smlouvě, který podepíší obě smluvní strany. O všech mimořádných změnách vyhotoví sociální pracovník oznam, který se zakládá do složky uživatele za každý kalendářní měsíc.

Nouzové a havarijní situace

Postupy řešení vytipovaných nouzových a havarijních situací

- Zpoždění pečovatelky - Pokud dojde k situaci, kdy pečovatelka přichází na službu se zpožděním větším než 10 minut, je povinna telefonicky informovat koordinátora, případně sociálního pracovníka či zavolá na pevnou linku KPS. Ten pak telefonicky informuje uživatele.

- Dotazy k poskytované službě – v případě dotazů souvisejících s poskytovanou pečovatelskou službou nebo požadavků na pečovatelskou službu (např. pečovatelka má při službě úraz), může uživatel volat koordinátorovi nebo sociálnímu pracovníkovi pečovatelské služby.

- Dopravní zácpa – Pokud pečovatelka dorazí na sjednanou službu k uživateli pozdě z důvodu dopravní zácpy, je služba o toto zpoždění zkrácena. Výjimku tvoří uživatelé, kde se poskytují tyto činnosti: pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy. Tam se služba nekrátí.

- Nutnost přivolat rychlou lékařskou pomoc uživateli služby – Pečovatelky KPS jsou vybaveny mobilními telefony. RZP přivolají na tel. čísle 155 nebo 112. Pečovatelka o situaci informuje sociálního pracovníka KPS, sociální pracovník informuje blízkou nebo kontaktní osobu uživatele služby.

- Požár v bytě uživatele KPS - Pečovatelka ví, kde se v bytě nachází hlavní uzávěry plynu, vody, ... Při zjištění požáru nejprve pečovatelka hledá uživatele – křičí, volá. Uživatele z bytu dostane na bezpečné místo a zavolá neprodleně hasiče na tel. 150 nebo 112.

- Uživatel služby neodpovídá na zvonění – Pečovatelka se zeptá u sousedů, neví-li, kde se uživatel zdržuje. Nedostane-li odpověď, zavolá sociálnímu pracovníkovi, aby informoval blízkou či kontaktní osobu uživatele služby. Sociální pracovník si u kontaktní osoby ověří, jestli má být uživatel doma. Postupuje podle dohody s kontaktní osobou.

  a) Uživatel podepsal při předávání klíčů souhlas s otevřením bytu - Pečovatelka může byt otevřít s vědomím sociálního pracovníka. V ideálním případě si pečovatelka pozve svědka odemknutí (domovníka, souseda) a společně se podívají do bytu.

  b) Uživatel nepodepsal při předávání klíčů souhlas s otevřením bytu - Má být v uvedenou dobu doma, neuvedl žádnou kontaktní osobu, pečovatelka volá sociálnímu pracovníkovi a dále postupuje podle jeho pokynů, např. po vzájemné domluvě volá Policii ČR na tel. čísle 158 nebo 112, která zajistí otevření bytu za přítomnosti svědka a pořídí o tom zápis.

  c) V případě, že za dveřmi pečovatelka slyší škrábání, bouchání nebo obdobné zvuky, které chápe jako volání o pomoc, má-li klíče, odemkne, nemá-li klíče, volá Policii ČR 158.

- Z bytu uživatele je cítit plyn – Pečovatelka zabouchá na dveře, aby uživatel otevřel, nepodaří-li se to, přivolá hasiče na tel. č. 150 nebo 112 a informuje sociálního pracovníka KPS. Pokud má klíče od bytu, může je použít dle formuláře o předávání klíčů viz. bod 6.

- Poškození majetku uživatele služby – Způsobenou škodu nahlásí pečovatelka uživateli a omluví se. Dále informuje sociálního pracovníka KPS, který s ní sepíše zápis. Odpovědnost KPS vůči uživateli PS se posuzuje podle občanského zákoníku, odpovědnost pečovatelky vůči zaměstnavateli podle pracovněprávních předpisů. V případě nižší škody se pečovatelka domluví na náhradě.

  Na starožitnosti pečovatelky nesahají. Uživatele o tomto pravidle předem informují.

- Uživatel pod vlivem návykových látek

  a) Uživatel je klidný - služba proběhne běžným způsobem.

  b) Uživatel není schopen řídit službu – pečovatelka službu ukončí, informuje sociálního pracovníka a odejde.

  c) Uživatel je agresivní - Pečovatelka v takovém případě službu neposkytne a odejde. Informuje sociálního pracovníka.

- Pád uživatele při výkonu KPS

  a) Není ohroženo zdraví ani život uživatele - pečovatelka postupuje dle pokynů uživatele. Vytvoří záznam o události a informuje kolegyni, která nastupuje následující službu.

b) Je ohroženo zdraví nebo život uživatele – pečovatelka poskytne první pomoc a máli podezření na úraz (bolesti, bezvědomí) zavolá RZP a informuje sociálního pracovníka KPS, který informuje kontaktní osobu.

- Pečovatelka ztratí klíče od bytu uživatele KPS – Klíče uživatelů, které organizace používá při poskytování služby, nejsou označeny identifikačními údaji, jsou anonymní. Při ztrátě zajistí pečovatelka bezodkladně výměnu zámku – hradí poskytovatel. Organizace s pracovníkem řeší náhradu škody v případech, že došlo ke ztrátě druhých klíčů během 1 roku (1. ztrátu klíčů řeší poskytovatel na svoje náklady). Pečovatelka si bere/vrací klíč pouze na předem domluvenou službu.

- Uvíznutí uživatele KPS ve výtahu – Pečovatelka zavolá vyprošťovací službu a snaží se uživatele uklidnit a udržet s ním hovor do příjezdu této služby. Postupuje podle pokynů uživatele.

- Službu chce řídit jiná osoba než uživatel – např. dcera chce donést nákup pro sebe; pečovatelka požadavky na službu pro jiné osoby musí odmítnout; pokud se požadavek opakuje a pečovatelka neumí odmítnout, volá sociálního pracovníka

- Snížení kapacity z důvodu nemoci, přírodní katastrofy, epidemie – služba primárně zajistí uživatele, kde poskytuje hygienu a stravu a sociální pracovník nebo koordinátor jedná s ostatními uživateli o alternativním zajištění péče (zajištění rodinou, zkrácení služby, přesun služby)

Pokud má uživatel zájem, může obdržet plnou verzi dokumentu Nouzové a havarijní situace.

Pravidla poskytování pečovatelské služby obsahují 7 stran.