

Práva a povinnosti klienta a poskytovatele

Klient a poskytovatel včetně jeho pracovníků mají svá zákonná práva ustanovená v Listině základních práv a svobod.

Pro zachování kvality poskytované sociální služby jsou stanoveny poskytovatelem Práva a povinnosti zúčastněných stran uvedena níže.

Klientem, poskytovatelem i pracovníky poskytovatele musí být níže uvedená Práva a povinnosti dodržována všemi stranami.

Důsledky porušení Práv a povinností:

- a) Klientem bude šetřeno vedoucí služby a může vést k ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby ze strany poskytovatele.
- b) Poskytovatelem bude šetřeno odpovědnou osobou s vyvozením správních sankcí.
- c) Pracovníkem poskytovatele bude šetřeno jako stížnost klienta.

Kontakty na poskytovatele sociální služby:

1. Telefonní kontakty:
 - Odpovědná vedoucí: Iveta Koudelová - tel.: 728 985 457
 - Sociální pracovnice: Bc. Irena Králová - tel.: 723 908 613
 - Koordinátorka služby: Soňa Koudelková - tel.: 720 226 618
2. E-mail: jistotydomova@seznam.cz
3. Bankovní spojení, č.ú.: 107 – 7194760287/0100 vedeného u KB a.s
4. Webové stránky: www.jistotydomova.cz

1. Práva a povinnosti klienta

1.1. Klient má práva:

- Na soukromí a uplatňování vlastní vůle.
- Podat žádost o mimořádné čerpání služby i v termínu smlouvou neurčeném. Žádost je nutné podat ústně nebo písemně poskytovateli a to nejméně s 24 hod. před plánovaným mimořádným termínem poskytnutí služby.
- Čerpat fakultativní úkony nad rámec sjednaných úkonů základních činností služby.
- Seznámit se vzorcem výpočtu ceny Fakultativních úkonů.
- Nahlédnout a vyžádat si kopii dokumentu ze své osobní složky.
- Vyžádat si mimořádné vyúčtování za určité dané období poskytnuté služby.
- Podat stížnost pokud dojde k porušení jeho práv nebo je s jednáním zaměstnanců poskytovatele nebo se způsobem poskytování sociální služby nespokojen.

1.2. Klient má povinnosti:

- Být v termínech stanovených pro poskytování služby v místě poskytování služby a umožnit pracovníkovi poskytnout sjednané úkony základních činností služby.
- Oznámit poskytovateli i prostřednictvím rodinného příslušníka v co nekratší možné době předpokládanou dobu, po kterou nebude čerpat sociální službu např. z důvodu hospitalizace, rodinných záležitostí apod. nejdéle 24 hod. před plánovanou službou.
- Uhradit při neoznámení zrušení plánované služby vyúčtování spotřebovaného času cestou pracovníka, který měl neodhlášenou službu zajistit.
- Oznámit neprodleně poskytovateli skutečnost, že má infekční onemocnění. V případě vážných infekčních onemocnění klienta (pásový opar, spála, infekce salmonelami, růže, svrab, příušnice, žloutenka, syfilis, spalničky, zarděnky, meningokokové infekce, infekční mononukleóza, encefalitida, atd.) bude poskytování sociální služby po nezbytně nutnou dobu přerušeno.
- Hradit řádně vyúčtování za poskytnutou službu do termínů stanovených ve Smlouvě nebo vyúčtování.
- Poskytnout pomůcky a prostředky k provádění sjednaného úkonu a udržovat je v provozuschopném stavu (nákupní tašky, mycí prostředky, smeták, hadr na podlahu, kbelík, vysavač, mikrovlná trouba apod.).
- Jednat s pracovníkem poskytovatele v souladu s etickými pravidly, nesnižovat jeho důstojnost, nevyvolávat konfliktní situace a spolupracovat s pracovníkem tak aby úkony služby mohly být poskytnuty bez překážek.
- Spolupracovat s poskytovatelem a jeho pracovníkem při plánování poskytované služby zejména pro zhotovení a aktualizace individuálního plánu.
- Spolupracovat pro hodnocení kvality poskytované služby vyplněním dotazníku 1x ročně a umožněním osobní návštěvy a rozhovoru s vedoucí služby nebo sociální pracovnící 3x rok.
- Zabezpečit psa při poskytování služby tak, aby nemohlo pracovníka poskytujícího službu jakkoliv ohrožovat nebo obtěžovat.
- Umožnit pracovníkovi poskytujícímu službu použití WC a umožnit mu při vícehodinovém poskytování služby si připravit nápoj nebo ohřát jídlo.
- Nekouřit za přítomnosti pracovníka poskytujícího službu v místnosti kde je služba poskytována.
- Uhradit náklady dopravy pracovníka a vstupného pokud je součástí služby doprovod klienta na kulturní akci.

2. Práva a povinnosti poskytovatele

2.1. Poskytovatel má práva:

- Účtovat čas pracovníka, který byl nezbytně spotřebován za zajištěním plánované služby, která nebyla ze strany klienta odhlášena.
- Vyhovět žádosti o mimořádný termín poskytnutí služby, pouze pokud mimořádný termín nenaruší provozní podmínky poskytovatele.
- Posunu termínu služby z důvodu nenadálé nouzové nebo havarijní situace.
- Přerušit na nezbytně dlouhou dobu poskytování služby pokud klient onemocní přenosným infekčním onemocněním (pásový opar, spála, infekce salmonelami, růže, svrab, příušnice, žloutenka, syfilis, spalničky, zarděnky, meningokokové infekce, infekční mononukleóza, encefalitida).
- Odvolat pracovníka z poskytované služby v případě problematického chování klienta, které vede ke snížení důstojnosti pracovníka nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- Ukončit Smlouvu o poskytování sociální služby z důvodu opakovaného nebo hrubého porušení těchto Práv a povinností klienta a poskytovatele ze strany klienta.
- Aktualizovat Ceník služby, a to pouze v souladu Zákona 108/2006, Sb. a Vyhlášky 505/2006 Sb.
- Účtovat fakultativní úkony v plně vynaložených nákladech bez kalkulace zisku.

2.2. Poskytovatel má povinnosti:

- Poskytovat služby v souladu zákonných norem a předpisů ČR, v rozsahu dle registrace uvedené na KÚ SK a v souladu svých interních předpisů.
- Dodržovat termíny dnů a hodinového čerpání poskytování služby stanovené ve Smlouvě případně dle změn uskutečněných individuálním plánem klienta.
- Účtovat službu v souladu platného ceníku služby. Cena úkonů účtovaných v hodinové sazbě odpovídá skutečně spotřebovanému času nezbytnému k zajištění úkonu. Pokud poskytování úkonu, včetně času nezbytného k jeho zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.
- Řešit bezodkladně nenadálé nouzové a havarijní situace klienta v době poskytování služby a to v zájmu zachování zdraví, života a majetku klienta.
- Představit osobně nového pracovníka, který bude službu poskytovat a to vedoucí služby nebo sociální pracovníci.
- Poskytnout pracovníkům ochranné pracovní prostředky a vyžadovat jejich používání při poskytování služby (jednorázové rukavice, rouška, ochranné brýle, antibakteriální gel).
- Shromažďovat osobní údaje klienta pouze v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování sociální služby a nakládat s těmito údaji v souladu Zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění a Nařízením (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, v platném znění.
- Plánovat s klientem poskytovanou službu a hodnotit naplňování jeho cílů dle individuálního plánu klienta.
- Nakládat s klíči od bytu klienta poskytnutými klientem za účelem poskytování jeho služby tak aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození.
- Hodnotit kvalitu poskytované služby písemným dotazníkovým šetřením 1x ročně a osobní návštěvou a rozhovorem s klientem vedoucí nebo sociální pracovníci 3x rok.
- Vystavit klientovi písemné vyúčtování za poskytnutou službu nejdéle do 10. dne měsíce následného po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta.
- Vystavit na žádost klienta mimořádné vyúčtování za jeho poskytnutou službu nebo mu vyrovnat pohledávky při ukončení Smlouvy.

3. Práva a povinnosti pracovníků

3.1. Pracovníci mají práva:

- Opustit byt v případě problematického chování klienta, které vede ke snížení důstojnosti pracovníka nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- Vyžadovat od klienta spolupráci pro vykonání sjednaných úkonů služby.
- Odmítnout klientovi poskytnutí úkonu základních činností služby nebo fakultativních úkonů, které nemá klient sjednán.
- Použít při poskytování sociální služby WC klienta, nebo v případě vícehodinového čerpání služby den použít jeho zařízení k přípravě stravy a nápoje.
- Požádat klienta o zajištění jeho zvířete v případě že ho zvíře ohrožuje nebo obtěžuje.

3.2. Pracovníci mají povinnosti:

- Poskytovat službu svědomitě, řádně, zachovávat mlčenlivost, řídit se zákony ČR, vnitřními předpisy poskytovatele, předpisy BOZP a uplatňovat své vědomosti a dovednosti získané celoživotním vzděláváním v praxi.
- Dodržovat smluvené termíny poskytování služby.
- Jednat s klientem s empatií, ohleduplností a vstřícností.
- Poskytovat smluvené úkony základních činností služby dle individuálních požadavků klienta a úkony provádět s ohledem k jeho psychickým a fyzickým možnostem.
- Motivovat klienta, tak aby docházelo k posunu z role pasivního příjemce pomoci do pozice aktivního účastníka a spolupracovat s klientem na aktualizacích jeho Individuálního plánu.
- Řádně hospodařit, střežit a ochraňovat v průběhu poskytování služby majetek klienta před poškozením, ztrátou, zničením nebo zneužitím.
- Řešit nouzové a havarijní situace klienta zjištěné při zahájení služby nebo vzniklé v průběhu poskytování sociální služby a to v zájmu zachování jeho zdraví, života a majetku.
- Přivolat RZS v případě že je klient v ohrožení zdraví nebo života.
- Konzumovat pouze své potraviny a nápoje při poskytování sociální služby v délce více jak 4 hodiny bez přestávky.
- Spolupracovat při poskytování služby s rodinou klienta a dalšími zapojenými službami pro zajištění péče o klienta.
- Reagovat na náměty a stížnosti klienta nebo jeho osoby blízké a předávat je k řešení odpovědné osobě.
- Evidovat poskytnutou službu do zakázkového listu podle skutečností dané uskutečněné služby a zároveň evidovat tyto data do elektronického interního systému poskytovatele.

Aktualizace:15.10.2018

Vydala: Iveta Koudelová, ředitelka