

## **Práva a povinnosti klienta a poskytovatele**

Klient a poskytovatel a pracovníci poskytovatele mají svá zákonná práva ustanovena v Listině základních práv a svobod.

Pro zachování kvality poskytované sociální služby jsou poskytovatelem stanoveny tyto „Práva a povinnosti klienta a poskytovatele“ specifikující oblasti pro zachování kvality služby. Tyto „Práva a povinnosti“ jsou pro Klienta a poskytovatele i jeho pracovníky závazná a jejich porušení může vést k níže uvedeným důsledkům.

### **Důsledky porušení těchto práv a povinností:**

- a) Klientem - bude šetřeno vedoucí služby a dle závažnosti může vést i k ukončení „Smlouvy o poskytování sociální služby“ ze strany poskytovatele.
- b) Poskytovatelem - bude šetřeno správním orgánem s vyvozením správních sankcí.
- c) Pracovníkem poskytovatele - bude šetřeno vedoucí služby jako stížnost klienta.

### **Kontaktní informace - poskytovatel sociální služby:**

#### **1. Telefonní kontakty:**

- Odpovědná vedoucí, tel.: 728 985 457
- Sociální pracovnice, tel.: 723 908 613
- Koordinátorka služby, tel.: 720 226 618

**2. Korespondenční adresa:** Okružní 250, Mladá Boleslav, PSČ 293 01

**3. E-mail:** [jistotydomova@seznam.cz](mailto:jistotydomova@seznam.cz)

**4. Bankovní spojení, č.ú.:** 107–7194760287/0100 vedeného u KB a.s

**5. Webové stránky:** [www.jistotydomova.cz](http://www.jistotydomova.cz)

## 1. Práva a povinnosti klienta

### 1.1. Klient má právo:

- Na soukromí a uplatňování vlastní vůle.
- Podat žádost o mimořádné čerpání služby i v termínu smlouvou neurčeném.
  - a) 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 a být seznámen poskytovatelem se vzorcem výpočtu ceny fakultativního úkonu.
- Osobně nebo v zastoupení nahlédnout do své osobní složky nebo si vyžádat zhotovení kopie některého dokumentu ze své osobní složky.
- Požádat o zhotovení mimořádného vyúčtování za poskytnutou službu (např. přehled ročního vyúčtování).
- Podat stížnost pokud dojde k porušení jeho práv a svobod. Nebo je s jednáním zaměstnanců poskytovatele nebo se způsobem poskytování sociální služby nespokojen.

### 1.2. Klient má povinnost:

- Být ve smluvených termínech stanovených pro poskytování služby v místě poskytování služby.
- Umožnit pracovníkovi a spolupracovat s ním tak aby sjednané úkony základních činností služby mohly být poskytnuty v plném rozsahu.
- Zajistit vhodné hygienické podmínky: čistota prostředí, likvidace parazitů apod.
- Oznámit poskytovateli předpokládanou dobu, po kterou nebude čerpat sociální službu např. z důvodu hospitalizace nebo rodinných záležitostí.
  - a) Odhlášení je nezbytné provést v takovém předstihu, aby poskytovatel mohl odvolat pracovníka, který měl péči zajistit (cca min. 1 hodinu před plánovanou službou).
  - b) Při nezrušení plánované služby - uhradit vyúčtování spotřebovaného času (cca min. 30 minut), který pracovníkovi zabrala cesta/přesun za poskytnutím služby.
- Oznámit neprodleně poskytovateli, pokud onemocní infekční nemocí.
  - a) Při běžných virových onemocnění bude péče poskytována za použití ochranných prostředků (klienta i pracovníků).
  - b) Při infekčních onemocnění (pásový opar, spála, infekce salmonelami, růže, svrab, příušnice, žloutenka, syfilis, spalničky, zarděnky, meningokokové infekce, infekční mononukleóza, encefalitida atd.) bude poskytování služby po nezbytně potřebnou dobu přerušeno.
- Provádět pravidelné úhrady za vyúčtování služby, a to do termínů uvedených ve Smlouvě nebo na faktuře.
- Poskytnout k úkonům péče pomůcky a prostředky a udržovat je v provozuschopném stavu (nákupní tašky, mycí prostředky, smeták, hadr na podlahu, kbelík, vysavač, mikrovlnná trouba atd.).
- Jednat s pracovníkem poskytovatele v souladu s etickými pravidly
  - a) jednat s pracovníkem s úctou, nepoužívat vulgární výrazy apod.,
  - b) nesnižovat jeho důstojnost nebo nevyvolávat konfliktní situace,
- Spolupracovat s poskytovatelem a jeho pracovníkem
  - a) pro zhotovení plánu péče a jeho pravidelných pololetních aktualizací,
  - b) pro hodnocení kvality poskytované služby (vyplnění písemného dotazníku 1x ročně a hodnocením rozhovorem s vedoucí služby nebo sociální pracovnící při osobní návštěvě min. 1x rok),

- Zabezpečit zvíře (psa, kočka, papoušek) tak, aby nemohl pracovníka poskytujícího službu ohrožovat nebo jej obtěžovat, včetně přenosu možných parazitů a infekčních onemocnění.
- Při poskytování péče umožnit pracovníkovi použití WC a umytí rukou.
- Při poskytování péče, delší jak 3 hodiny jedna péče, umožnit pracovníkovi poskytujícímu službu připravit si nápoj nebo ohřát jídlo.
- V době poskytování péče se zdržet KOUŘENÍ a POŽITÍ ALKOHOLU.
- Uhradit náklady vstupného při doprovodu klienta na kulturní akci.

## 2. Práva a povinnosti poskytovatele

### 2.1. Poskytovatel má právo:

- Účtovat čas pracovníka, který byl nezbytně spotřebován za zajištěním plánované služby, která nebyla ze strany klienta včas odhlášena.
- Přesunout termín plánované služby z důvodu nenadálé nouzové nebo havarijní situace (havárie vozu, zdržení pracovníka na cestě, atd.).
- 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).
- Přerušit na nezbytně dlouhou dobu poskytování služby, pokud domácnost klienta neodpovídá hygienickým podmínkám (výskyt parazitů, výrazně znečištěná domácnost apod.) do doby, než je stav domácnosti uveden do vhodných hygienických podmínek.
- Přerušit na nezbytně dlouhou dobu poskytování služby z důvodu onemocnění zvířete (infekční choroby či paraziti), které může být při poskytování služby v kontaktu s klientem a pečovatelkou.
- 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 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 povinnost:

- Poskytovat službu v souladu zákonných norem a předpisů ČR, v rozsahu dle registrace uvedené na KÚ SK a v souladu svých interních předpisů.
- 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 Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, v platném znění.
- Poskytnout pracovníkům ochranné pracovní prostředky a vyžadovat jejich používání při poskytování služby (jednorázové rukavice, rouška, ochranné brýle, antibakteriální gel).
- Představit osobně nového pracovníka, který bude službu poskytovat:

- a) vedoucí služby,
- b) sociální pracovníci
- c) zaučujícím pracovníkem přímé péče
- Dodržovat termíny poskytování služby stanovené ve Smlouvě nebo v souladu změn daných individuálním plánem klienta.
- Vyhovět žádosti klienta o mimořádný termín poskytnutí služby, pouze pokud mimořádný termín nenaruší provozní podmínky poskytovatele.
- Řešit bezodkladně nenadálé nouzové a havarijní situace klienta v době poskytování služby a to v zájmu zachování jeho zdraví, života a majetku.
- Plánovat s klientem poskytovanou službu a hodnotit naplňování jeho cílů dle individuálního plánu klienta.
- Vystavit na žádost klienta mimořádné vyúčtování za jeho poskytnutou službu.
- Vyrovnat klientovi pohledávky při ukončení Smlouvy.

### **3. Práva a povinnosti pracovníků**

#### **3.1. Pracovníci mají práva:**

- Vyžadovat od klienta spolupráci pro vykonání sjednaných úkonů služby.
- Odmítnout poskytnutí úkonu, které nemá klient sjednán.
- Požádat klienta o zajištění jeho zvířete v případě že ho zvíře ohrožuje nebo obtěžuje.
- Opustit byt v případě problematického chování klienta, které vede ke snížení důstojnosti pracovníka nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- Odmítnout použití pomůcky/prostředku pokud vykazuje závadu (vysavač atd.)

#### **3.2. Pracovníci mají povinnost:**

- 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.
- Jednat s klientem s empatií, ohleduplností a vstřícností a 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.
- Poskytovat smluvené úkony dle individuálních požadavků klienta a úkony provádět s ohledem k jeho psychickým a fyzickým možnostem.
- 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.
- 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 dle skutečností poskytnutou službu písemně a elektronicky.
- Konzumovat při poskytování sociální služby pouze své potraviny a nápoje.

Aktualizace 20.3.2023