

# Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

**CZ.03.2.63/0.0/0.0/17\_071/0007725**

Společnost: **Ledax o.p.s.**

Sociální služba: **Pečovatelská služba**

SQ4 Smlouva o poskytování  
Pečovatelské služby, vč. příloh



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Ledax**

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Evidenční číslo smlouvy: .....

uzavřená mezi

**Ledax o.p.s.**

IČ: 280 68 955

se sídlem Riegrova 51, 370 01 České Budějovice

jejímž jménem jedná [Doplnit]

(dále jen „Poskytovatel“)

a

**Pan/paní "[Doplnit jméno a příjmení]"**

narozen/a [Doplnit]

trvale bytem [Doplnit]

(dále jen „Uživatel“)

**k možnému doplnění**

zastoupený/zastoupená opatrovníkem panem/paní "[Doplnit jméno a příjmení]" ustaveným rozhodnutím "[Doplnit soud]" č.j. [Doplnit] ze dne [Doplnit].

**nebo**

zastoupený/zastoupená paní/panem "[Doplnit jméno a příjmení]" na základě plné moci

**nebo**

zastoupený/zastoupená obecním úřadem obce "[Doplnit název obce]" podle § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, neboť Uživatel není podle lékařského posudku ošetřujícího lékaře schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce.

(dále jen „Smlouva“)

o obsahu, jak následuje

### Článek I

#### Druh a rozsah poskytované sociální služby

1. Poskytovatel poskytne Uživateli dle § 40 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění na základě individuální zakázky dojednanou podporu v těchto základních činnostech pečovatelské služby:
  - a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
  - b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
  - c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
  - d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
  - e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
2. K základním činnostem uvedeným v odst. 1 tohoto článku lze s Uživatelem sjednat podporu v oblasti doplňkových (fakultativních) činností. Doplňkovými (fakultativními) činnostmi se rozumí taková péče a podpora, která je nad rámec zákonem stanovených

základních činností pečovatelské služby.

3. Prvotní zakázka Uživatele je sjednána následovně: [Doplnit]
4. Individuálně sjednaný rozsah, dohodnutý čas provedení úkonu a způsob poskytnutí podpory jsou specifikovány v „Individuálním plánu uživatele“, který Poskytovatel zavede do 1 měsíce po uzavření Smlouvy. Poskytovatel i Uživatel se zavazují, že budou při tvorbě, dosahování a přehodnocování Individuálního plánu Uživatele a cílů spolupráce aktivně spolupracovat. Hlavním aktérem a hodnotitelem plánu bude sám Uživatel.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Uživateli sjednané činnosti kvalitně, odborně, bezpečně a ve sjednaném rozsahu. V případě, že nastanou na straně Poskytovatele objektivní personální, technické problémy budou smluvní strany jednat o úpravě podmínek, např. ve věci času poskytované služby apod.
6. Poskytovatel se zavazuje na základě sjednané zakázky Uživateli poskytovat pečovatelskou službu a to v rozsahu základních a fakultativních činností, které jsou podrobně uvedeny v „Ceníku činností a úkonů Pečovatelské služby Ledax o.p.s.“ (dále jen „Ceník“), který je jako příloha č. 1 nedílnou součástí této Smlouvy, a následně v Individuálním plánu Uživatele.
7. Je-li součástí sjednaných služeb též poskytnutí stravy, rozumí se takovou službou obstarání dodávky stravy ve sjednaném rozsahu od třetí osoby (dodavatele stravy) jménem Poskytovatele na účet Uživatele ve smyslu komise dle ustanovení § 2455 a násl. občanského zákoníku.

## Článek II

### Místo a čas poskytování pečovatelské služby

1. Pečovatelská služba může být poskytována v době od [Doplnit] do [Doplnit] hodin v pracovní dny a od [Doplnit] do [Doplnit] hodin o víkendech v místě dohodnutém mezi Uživatelem a Poskytovatelem.

*nebo*

Pečovatelská služba může být poskytována v době od [Doplnit] do [Doplnit] hodin v pracovní dny v místě dohodnutém mezi Uživatelem a Poskytovatelem.

2. Konkrétní místo a čas poskytování jednotlivých úkonů jsou sjednány v „Individuálním plánu uživatele“. Sjednaný čas a rozsah může být v průběhu poskytování služby měněn v souladu s pravidly individuálního plánování služby a to jak ze strany Uživatele, tak Poskytovatele.

## Článek III

### Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení

1. Uživatel je povinen zaplatit úhradu za poskytnutou pečovatelskou službu dle Ceníku. Ceník je sestaven v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.
2. Výše úhrad se stanovuje dle započaté měrné jednotky uvedené v Ceníku.
3. Poskytovatel je povinen na konci každého měsíce Uživateli předložit *Výkaz úkonů*, na kterém jsou v průběhu měsíce zaznamenávány všechny poskytnuté úkony včetně času stráveného poskytováním úkonů. Uživatel podpisem Výkazu úkonů potvrzuje, že služba byla poskytnuta kvalitně a v uvedeném rozsahu. Přípomínky k předloženému *Výkazu úkonů*, příp. reklamace, řeší Uživatel na místě nebo do 3 dnů od předložení *Výkazu úkonů* se sociálním pracovníkem. Na základě podepsaného *Výkazu úkonů* je pracovníky pečovatelské služby připraveno vyúčtování poskytnutých úkonů.
4. Měsíční vyúčtování poskytnutých úkonů je Uživateli předáno nejpozději do 20. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kterého se vyúčtování týká. Veškeré platby jsou prováděny zpětně, Uživatel je povinen je uhradit do 15 dnů ode dne, kdy mu bylo vyúčtování předloženo.
5. Platbu za poskytnutou službu bude Uživatel provádět:
  - převodem na bankovní účet Poskytovatele (č. ú.: 216002646/0300),
  - složenkou,
  - v hotovosti.
6. Úhrady za obědy jsou prováděny dle požadavků vývařovny.
7. Finanční hotovost je předávána proti dokladu. Hotovost je oprávněn přebírat vedoucí střediska, sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách. Způsob úhrady se může měnit dle pravidel individuálního plánování.
8. Poskytovatel je oprávněn jednostranně provádět změny v Ceníku v souladu s prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách v platném znění, a to vždy k 1. 1. následujícího kalendářního roku. Změny je Poskytovatel povinen písemně oznámit Uživateli předem, nejpozději do 30. 11. předcházejícího kalendářního roku. V souvislosti se změnou je Uživateli nabídnuto vyhodnocení a přehodnocení rozsahu poskytování pečovatelské služby.
9. Pro případ nároku na bezplatné využívání základních úkonů pečovatelské služby Uživatel sděluje a dokládá, že:
  - a) byl účastníkem protifašistického odboje:  ANO  NE
  - b) byl účastníkem protikomunistického odboje:  ANO  NE
  - c) sloužil u PTP:  ANO  NE
  - d) je pozůstalým manželem po osobě uvedené v písmenech a), b) nebo c) a je starší 70 let.  ANO  NE

#### Článek IV

## **Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby**

1. Práva a povinnosti Uživatele a Poskytovatele jsou obsažena ve Vnitřních pravidlech pro poskytování Pečovatelské služby Ledax o.p.s., které jsou jako Příloha č. 2, nedílnou součástí této Smlouvy. Obě strany se zavazují tato Pravidla dodržovat a postupovat podle nich.

### **Článek V Doba trvání smlouvy**

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Smlouva se sjednává:  
 na dobu neurčitou,  
 na dobu určitou, a to do [Doplnit].
3. Uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Uživatelem činí 30 kalendářních dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato písemná výpověď doručena Poskytovateli. V průběhu této lhůty může Uživatel měnit rozsah poskytovaných úkonů dle pravidel individuálního plánování služby.
4. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
  - a) zdravotní stav Uživatele se změnil natolik, že již nespadá do okruhu osob, kterým je služba určena,
  - b) Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy; za hrubé porušení Smlouvy se zejména považuje nezaplacení úhrady za poskytnutí pečovatelské služby za dobu delší než 1 měsíc po obdržení vyúčtování,
  - c) Uživatel i po opětovném ústním a písemném napomenutí hrubě porušuje povinnosti, které vyplývají z Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby,
  - d) Uživatel nevyužívá služeb Poskytovatele po dobu delší než 3 měsíců,
  - e) Uživatel se chová k pracovníkům Poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího a zneklidňujícího prostředí, nebo je toto chování v rozporu s dobrými mravy.
5. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 4 písm. a) – d) tohoto článku činí 30 kalendářních dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena Uživateli.
6. Výpověď daná Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 4 písm. e) tohoto článku je okamžitá.

7. Účastníci Smlouvy berou na vědomí, že na poskytování pečovatelské služby není právní nárok a že Uživatel nemůže práva z této Smlouvy postoupit na jinou osobu.

## **Článek VI Ochrana osobních údajů**

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje (zejména identifikační, kontaktní a adresné údaje a údaje o plnění této Smlouvy) fyzických osob na straně Uživatele, je-li fyzickou osobou, a dále ostatních osob zapojených na plnění této Smlouvy, a to pro účely spočívající v poskytování sociální služby, případné zdravotní služby, pro komunikaci marketingových sdělení s Uživateli\*, pro prezentační, propagační, školící a kulturní činnost\*, pro vydávání zpravodaje\*, pro ochranu práv\*, interní administrativní a statistické účely\* a plnění povinností dle zákona. Proti zpracováním označeným \* lze podat námitku.
2. Osobní údaje dle předchozího odstavce mohou být předávány též dalším příjemcům, a to v roli zpracovatelů či dalších správců.
3. Podrobnosti o zpracování osobních údajů, stejně jako o právech subjektu údajů, jako jsou právo na přístup a právo na námitku, jsou specifikovány v Zásadách zpracování osobních údajů Poskytovatele, které jsou publikovány veřejně na webových stránkách Poskytovatele.
4.  Pokud Uživatel nesouhlasí s využíváním jeho kontaktních údajů uvedených v této Smlouvě pro účely komunikace marketingových sdělení ze strany Poskytovatele, zejména informace o novinkách a zajímavostech, je povinen vyjádřit svůj nesouhlas označením tohoto pole.

## **Článek VII Závěrečná ustanovení**

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou písemných provedeních s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
2. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, neuzavřely ji v tísní, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
3. Uživatel podpisem Smlouvy stvrzuje, že byl seznámen s přílohami, které jsou její nedílnou součástí.

## **Článek VIII Seznam příloh**

- |              |   |
|--------------|---|
| Příloha č. 1 | Ceník činností a úkonů Pečovatelské služby Ledax o.p.s            |
| Příloha č. 2 | Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby Ledax o.p.s. |
| Příloha č. 3 | Souhlas se zpracováním osobních údajů                             |

V ..... dne.....

.....  
podpis Uživatele

.....  
podpis Poskytovatele

## Ceník činností Pečovatelské služby Ledax o.p.s. platný od 1. 1. 2020

Tento ceník činností Pečovatelské služby Ledax o.p.s. nahrazuje předchozí ceník.

Základní činnosti		Jednotka	Úhrada (Kč)	Četnost úkonů
<b>a)</b>	<b>Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu</b>			
1.	Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	15 minut	32,50,-	
2.	Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	15 minut	32,50,-	
3.	Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	15 minut	32,50,-	
4.	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	15 minut	32,50,-	
<b>b)</b>	<b>Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu</b>			
1.	Pomoc při úkonech osobní hygieny	15 minut	32,50,-	
2.	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty (například mytí, fénování vlasů, stříhání nehtů)	15 minut	32,50,-	
3.	Pomoc při použití WC	15 minut	32,50,-	
<b>c)</b>	<b>Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy</b>			
1.	Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování	1 porce	Dle aktuální ceny dodavatele stravy *	
2.	Dovoz nebo donáška jídla	1 úkon/ 1 porce	27,-	
3.	Pomoc při přípravě jídla a pití	15 minut	32,50,-	
4.	Příprava a podání jídla a pití	15 minut	32,50,-	
<b>d)</b>	<b>Pomoc při zajištění chodu domácnosti</b>			
1.	Běžný úklid a údržba domácnosti prostředky uživatele	15 minut	32,50,-	
2.	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (například sezónního úklidu, úklidu po malování)	15 minut	32,50,-	
3.	Donáška vody	15 minut	32,50,-	
4.	Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	15 minut	32,50,-	
5.	Nákup malý (nákup do 8 kg, v jednom obchodě)	15 minut	32,50,-	
6.	Nákup velký (např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti)	1 úkon	110,-	
7.	Pochůzka, vyřízení osobních záležitostí bez přítomnosti uživatele (např. pošta, platba ve vývařovně)	15 minut	32,50,-	
8.	Praní a žehlení osobního a ložního prádla, případně jeho drobné opravy u poskytovatele	1 kg	70,-	
9.	Praní prádla u poskytovatele, případně jeho drobné opravy	1 kg	40,-	
10.	Žehlení prádla u poskytovatele	1 kg	30,-	
<b>e)</b>	<b>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</b>			
1.	Doprovázení dětí a dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět (bez dopravy)	15 minut	32,50,-	



Fakultativní činnosti		Jednotka	Úhrada (Kč)	Četnost úkonů
1.	Dohled nad uživatelem (například kontrola, povídání, dohled nad užitím léků)	15 minut	50,-	
2.	Doprava vozidlem poskytovatele s doprovodem pracovníka	1 km	10,-	
3.	Pedikúra	1 končetina	110,-	
4.	Týdenní jídelníček	1 ks	2,-	
5.	Společenské a kulturní skupinové akce (aktivizace) v prostorách domu s pečovatelskou službou	dle nákladů akce (informace v pozvánce)		
6.	Další fakultativní úkony dle možnosti střediska	dle konkrétní činnosti (informace u sociálního pracovníka)		

Činnosti bez úhrady		
1.	Základní sociální poradenství (informace o sociálních službách, pomoc s vyřízením následujících příspěvků a žádostí - příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu, příspěvek na bydlení, průkazy pro osoby se zdravotním postižením, žádosti do domova pro seniory, žádosti do domu s pečovatelskou službou, atd.)	bez úhrady
2.	Návštěva v domácnosti uživatele za účelem sepsání Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby Ledax o.p.s., její změny či ukončení	bez úhrady
3.	Zprostředkování duchovní podpory	bez úhrady

Ceník je sestaven v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění. Vyúčtování poskytnutých úkonů bude uživateli předáno vždy do 20. dne následujícího měsíce.

**Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze za předpokladu, že jsou poskytovány základní úkony.**

\*informace je k dispozici u vedoucího / sociálního pracovníka daného střediska.

V případě dotazů k ceníku nebo k návazným službám kontaktujte Vaši sociální pracovníci.

V Českých Budějovicích dne 18. 10. 2019 schválila Ing. Eliška Hájková, ředitelka společnosti Ledax o.p.s.

## VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY LEDAX o.p.s.

### I. Význam pravidla

Tato pravidla podrobněji popisují vzájemné vztahy mezi uživatelem a pracovníky pečovatelské služby, definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

### II. Práva a povinnosti uživatele pečovatelské služby

#### Uživatel má právo

- Na pomoc a podporu, na citlivou, ohleduplnou a profesionální péči od pracovníků při poskytování pečovatelské služby.
- Na oslovení pane/paní, oslovení příjmením a vykání. Pokud má uživatel jiné přání ohledně oslovení, může se dohodnout s pracovníkem. Ten přání uživatele zaznamená do individuálního plánu uživatele.
- Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v pečovatelské službě vedena. Vedoucí střediska nebo sociální pracovník na vyžádání předloží uživateli dokumentaci do 24 hodin od podání žádosti; pokud to provozní záležitosti umožňují, jinak dokumentaci předloží dle dohody pracovníka s uživatelem.
- Na informace o nakládání s jeho osobními údaji, které pečovatelská služba vyžaduje
- Měnit individuální zakázku, její rozsah a četnost podpory. Tyto změny uživatel domlouvá se sociálním nebo klíčovým pracovníkem alespoň **2 dny před plánovanou změnou zakázky**. Každá změna je pracovníkem zaznamenána v individuálním plánu uživatele a uživatelem podepsána. Dále je změna zaznamenána do formuláře Změna v poskytování činností a úkonů včetně data od kdy ke změně dojde, podepsána uživatelem a pracovníkem. Jeden výtisk dokumentu obdrží uživatel, druhý výtisk pracovník založí do spisu uživatele.
- Vypovědět smlouvu o poskytování pečovatelské služby bez udání důvodů a kdykoliv požádat o opětovné zavedení stejné či jiné služby.
- Vyjádřit svůj názor na poskytovanou službu. Náměty, pochvaly, připomínky nebo v případě nespokojenosti stížnosti může uživatel sdělit ústně pracovníkům, zaslat elektronicky či odeslat písemně na adresu poskytovatele. Všechny stížnosti se vždy evidují a řeší v souladu se směrnicí standardu kvality č. 7 s názvem Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování Pečovatelské služby Ledax o.p.s.
- Využívat služeb pečovatelské služby dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu s veřejným závazkem Pečovatelské služby Ledax o.p.s.
- Požádat o změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují.
- Dát souhlas se zpracováním osobních údajů pro účel poskytování pečovatelské služby. Bez souhlasu není možné pečovatelskou službu poskytovat.

- Kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, v případě odvolání souhlasu není možné pečovatelskou službu dále poskytovat.

### **Uživatel je povinen**

- S pracovníky pečovatelské služby jednat v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti.
- Zpřístupnit domácnost pro poskytování pečovatelské služby. V odůvodněných případech je uživatel povinen zajistit duplikát klíče od vstupních dveří do domu, popř. bytu. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v individuálním plánu uživatele a je podepsáno uživatelem.
- Zajistit nezbytné a vhodné hygienické, čistící a desinfekční prostředky, pomůcky a zařízení pro bezpečný a kvalitní výkon smlouveného úkonu. Spotřebiče, které zaměstnanci používají (vysavač, vařič apod.) musí být bez závad.
- Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- Včas informovat pracovníky pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby a to osobně nebo telefonicky minimálně **den před** plánovaným poskytováním služby.
- Nahlásit co nejdříve změny ohledně své osoby (např. přestěhování, hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost). V případě včas neodhlášené služby bude uživateli účtován čas strávený cestou pracovníka k uživateli.
- Hlásit objednávku nebo změnu objednání obědů **do 9:00 hodin předchozího dne**. V den vydání oběda nelze oběd na tento den odhlásit ani objednat. Přihlašovat a odhlášovat obědy lze pouze v pracovní dny. Neodhlásí-li uživatel oběd včas, je povinen tento oběd uhradit v plné výši.
- Pronajmout si jídlonosič/e k dovozu obědů a mít je při předávání pracovníkovi vždy čisté.
- Uhradit plnou výši ceny zapůjčeného jídlonosiče v případě jeho znehodnocení.
- Platit úhradu za úkony pečovatelské služby dle aktuálního Ceníku činností a úkonů Pečovatelské služby Ledax o.p.s.

### **III. Práva a povinnosti a pracovníků pečovatelské služby**

#### **Pracovníci jsou povinni**

- Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.
- Jednat s uživatelem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti a respektovat jeho svobodné rozhodnutí.
- Společně s uživatelem zpracovat individuální plán, ve kterém si uživatel stanoví osobní cíl. Vyhotovený individuální plán poté společně podepíše a pravidelně, nejméně 1x ročně zhodnotí, aktualizují nebo doplní.
- Při poskytování pečovatelské služby chránit soukromí uživatele, vytvářet vstřícnou a pozitivní atmosféru založenou na vzájemné důvěře a na respektování lidské důstojnosti
- Dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s uživatelem.

- Neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).
- Na konci každého měsíce předložit uživateli vyplněný výkaz úkonů ke kontrole a k podpisu.

#### **Pracovníci mají právo**

- Odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.
- Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. lezení po nestabilním žebříku, volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.).
- Požádat o předání uživatele jinému pracovníkovi, domnívají-li se, že jejich práce s uživatelem by mohla být neprofesionální a to z odborných, pracovních či osobních důvodů.
- Změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).

#### **IV. Průběh poskytování pečovatelské služby**

kritérium a)

Pečovatelská služba je poskytována na základě smlouvy o poskytování pečovatelské služby uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem služby. Ve smlouvě je uveden rozsah a četnost poskytované podpory. Dojednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb uživatele a s ohledem na možnosti poskytovatele.

Čas provedení jednotlivých úkonů a způsob poskytnutí podpory jsou popsány v individuálním plánu uživatele, který je vyhotoven uživatelem a klíčovým pracovníkem po uzavření smlouvy. Individuální plán uživatele slouží ke konkretizaci individuálních potřeb uživatele a podrobněji popisuje vlastní možnosti uživatele a dohodnutou podporu ze strany pečovatelské služby. Klíčový pracovník s uživatelem v rámci individuálního plánování společně dojednávají, jakým způsobem budou postupovat, aby byla stanovená individuální zakázka uživatele naplňována.

Minimálně 1x ročně (v závislosti na rozsahu poskytované služby) klíčový pracovník s uživatelem hodnotí, zda služba splňuje uživatelova očekávání a zda je jeho individuální zakázka naplňována.

Dojde-li v průběhu poskytování služby k potřebě změnit rozsah nebo četnost poskytovaných činností, klíčový pracovník tyto změny zapíše do individuálního plánu uživatele a uživatel je stvrdí podpisem. Sociální pracovník dále vyplní formulář Změna v poskytování činností a úkonů, který společně s uživatelem podepíše. Jeden výtisk obdrží uživatel, druhý je přiložen ke smlouvě o poskytování pečovatelské služby a je založen do spisu uživatele.

Změněné úkony jsou klíčovým pracovníkem ke dni změny zapsány také do výkazu úkonů konkrétního uživatele. Na další měsíc vedoucí střediska nebo sociální pracovník vytiskne nový výkaz úkonů již se změnami úkonů.

Pracovník do výkazu úkonů zapisuje délku trvání nebo počet provedených úkonů dle aktuálního ceníku činností a úkonů. Na konci měsíce výkaz úkonů předloží uživateli ke kontrole a uživatel svým podpisem stvrdí, že byly úkony provedeny v uvedeném rozsahu. Přípomínky k předloženému výkazu úkonů a případné nesrovnalosti řeší uživatel na místě nebo do 3 dnů se sociálním pracovníkem či vedoucí střediska.

Nezastihne-li pracovník uživatele doma v době, kdy měl domluveno provedení péče, je uživateli naúčtován úkon „Pochůzka“ v délce trvání 15 minut.

Na začátku každého měsíce provede vedoucí střediska u každého uživatele vyúčtování poskytovaných úkonů a činností za předchozí měsíc, vytiskne stvrzenku (doklad o výši úhrady) ve dvojnásobném provedení a pracovník jej předá uživateli.

Forma platby je možná dle výběru uživatele a jeho možností a to hotově, převodem z účtu či složenkou. V případě, že uživatel hradí poskytovanou službu v hotovosti, pracovník v domluveném termínu vybere od uživatele příslušnou výši platby a jednu podepsanou stvrzenku. Uživatel si druhou stvrzenku ponechá.

Úhrada za odebrané obědy se platí zvlášť dle počtu odebraných obědů. Vybírána je pracovníkem buď ve stejný den s výběrem platby za poskytování pečovatelské služby, nebo v jiném domluveném termínu. Uživatel obdrží stvrzenku o celkové výši odebraných obědů.

Pokud uživatel nezplatí za poskytnutou službu do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu neuhrazená platba telefonicky připomenuta. Pracovník při tomto telefonátu zjišťuje, zda nedošlo k opomenutí z důvodu zhoršení sociální situace a případně lze společně s uživatelem dohodnout postupný způsob úhrady, např. formou splátkového kalendáře. Pokud ani poté uživatel nezplatí, je mu na doručenkou zaslána Výzva k zaplacení pohledávky. Pokud uživatel neuhradí pohledávku ani po písemné výzvě, bude pohledávka vymáhána soudní cestou.

Způsob, jakým pracovníci provádějí jednotlivé úkony základních či fakultativních činností je popsán v Metodice činností Pečovatelské služby Ledax o.p.s., která se vztahuje ke standardu kvality č. 1 a která je na vyžádání k dispozici u sociálního pracovníka nebo vedoucí střediska.

Podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat všichni uživatelé, jejich zástupci, rodinní příslušníci, přátelé i veřejnost. Postup při podávání stížností je uveden v dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby“, který se vztahuje ke standardu kvality č. 7 a je k nahlédnutí a k dispozici na dostupném a viditelném místě každého střediska pečovatelské služby, na webových stránkách společnosti Ledax o.p.s. [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz) a u sociálního pracovníka nebo vedoucí střediska.

## V. Řešení nouzových a havarijních situací

V případě, kdy uživatel při sjednané návštěvě **neotevívá** a není možné se telefonicky spojit se samotným uživatelem, s kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník pečovatelské služby kontaktuje vedoucí střediska. Vedoucí střediska kontaktuje složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v zájmu uživatele oznámit telefonicky či osobně pracovníkovi svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.

Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky služby **bezpečný vstup** do domu či bytu a bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti. V případě, kdy je pracovník ohrožován např. domácím zvířetem, může provedení úkonu odmítnout.

Je-li nutné k zajištění poskytování pečovatelské služby **zajistit klíče** pro vstup pracovníka do domu nebo bytu uživatele (např. když je uživatel upoután na lůžko a bydlí sám), zajistí uživatel na vlastní náklady nezbytný počet klíčů od dveří. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v individuálním plánu uživatele a je podepsáno uživatelem. Je-li uživatel delší dobu mimo domov např. z důvodu hospitalizace, jsou klíče uloženy a uzamčeny v kanceláři sociálního pracovníka či vedoucí střediska. Při navrácení klíčů uživateli pracovník opět provede záznam do individuálního plánu uživatele, který opatří datem vrácení klíčů a který je podepsán uživatelem a pracovníkem.

V případě, kdy v pečovatelské službě nastane náhlý **nedostatek pracovníků** je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované služby na základní úkony (pomoc s osobní hygienou, stravování, nákupy, nutné pochůzky) po dobu trvání tohoto nedostatku pracovníků.

Pokud nastane situace, kdy **pracovník nestihne** přijít na provedení péče k uživateli v domluvený čas např. z důvodu zdržení na rozvozové trase kvůli nehodě, neprodleně informuje uživatele a domluví s ním náhradní termín pro poskytnutí péče.

Podrobný postup pro řešení nouzových a havarijních situací je uveden v dokumentu „Pravidla pro řešení a předcházení nouzovým a havarijním situacím v Pečovatelské službě Ledax o.p.s.“, který je k dispozici u sociálního pracovníka či vedoucí střediska.

## SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Tento souhlas je udělován dle § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“), a s účinností od 25. 5. 2018 dle čl. 6 odst. 1 písm. a) Nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení GDPR“), a dále dle § 7 odst. 1 zákona č. 480/2004, o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen „zákon č. 480/2004 Sb.“).

**Jméno a příjmení:** .....

**Datum narození:** .....

**Adresa trvalého bydliště:** .....

**Doručovací adresa:** .....

**Kontaktní telefon:** ..... **Kontaktní email:** .....

Souhlas je dáván společnosti DfK Group a.s., se sídlem Riegrova 1756/51, České Budějovice 3, České Budějovice, 370 01, IČO: 28069234 a zřízeným společnostem nebo povinným subjektům (dále jen „Společnost“): DANSEN a.s., IČO: 28073037; CSS Emausy s.r.o., IČO: 26055287; Ledax o.p.s., IČO: 28068955; Ledax Vysoké Mýto o.p.s., IČO: 28117557; Ledax Ostrava o.p.s., IČO: 28131401; Ledax Vita z.ú., IČO: 03635759; KP Projekt s.r.o., IČO: 26064600; Nadační fond AVA, IČO: 05049997; Employment Service, a.s., IČO: 26098237; Jihočeská rozvojová o.p.s., IČO: 26077540; Kreativní agentura R51 s.r.o., IČO: 28137248; Telura a.s., IČO: 28113969.

**Účely zpracování osobních údajů jsou zejména** (dále jen „Účely“): poskytování služeb (fakultativní činnosti a jiné doplňkové činnosti), dále přítomnost třetích osob při výkonu služby, poskytnutí těchto osobních dat třetím stranám, jakými jsou zejména: zpracovatelé osobních údajů, orgány státní správy a samosprávy, kontrolní orgány, dále zpracovávání osobních údajů pro účely uchovávání a archivace osobních údajů, dále pro účely pořizování, archivace a publikace fotografií a záznamů z pořádaných akcí, školení a pobytů.

**Svým podpisem dávám souhlas/souhlasím s využitím výše uvedených osobních údajů pro Účely.**

Dále svým podpisem potvrzuji, že jsem byl informován ve smyslu ustanovení §11 odst. 1 a 2 zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, o tom, v jakém rozsahu a pro jaký účel budou osobní údaje zpracovány, kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat a komu mohou být osobní údaje zpřístupněny a jakým způsobem budou osobní údaje vymazány. Dále stvrzuji, že jsem byl informován o všech právech stanovených v ustanovení § 21 výše uvedeného zákona vč. práv plynoucích z nařízení EP General Data Protection Regulation č. 2016/679 vč. práva na odvolání poskytnutého souhlasu. Potvrzuji, že jsem byl poučen o tom, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné.

Datum: .....

Podpis.....

Převzal za Společnost: .....