

Smlouva o poskytnutí osobní asistence

Pan (paní): **x y**

Bydliště: **ul, psc me**

Narozen/a: **narozen dne**

(v textu této dohody dále jen „klient“ na straně jedné)

a

Agentura domácí péče LADARA o.p.s., IČ: 264 06 608, Čankovská 1021/19, 360 05 K. Vary
zastoupená: Ing. Pavlem Andrejkivem, DiS.
(dále jen "poskytovatel" na straně druhé)

uzavírají ve smyslu ust. §39 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, tuto

smlouvu o poskytnutí osobní asistence

(v textu této smlouvy dále jen "smlouva"):

Preambule

Poskytovatel má k činnosti poskytování sociálních služeb oprávnění dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a je zapsán v Registru poskytovatelů sociálních služeb, vedeném Ministerstvem práce a sociálních věcí. Osobní asistence je zabezpečovaná poskytovatelem na území Karlovarského kraje – okres Karlovy Vary a je poskytována jako služba terénní.

Klientem dle této smlouvy je fyzická osoba, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci, kdy je odkázána na pomoc jiné osoby ve svém přirozeném sociálním prostředí, čímž splňuje podmínky poskytovatele pro poskytování úkonů osobní asistence.

I. Rozsah, místo a čas poskytování sociální služby

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat službu klientovi v jeho domácím prostředí, a to v rozsahu vymezeném klientem a poskytovatelem z nabízených úkonů dle přílohy č. 1 této smlouvy. Klient se naproti tomu zavazuje zaplatit poskytovateli úplatu dle aktuálního ceníku, s nímž byl před podpisem této smlouvy seznámen a který tvoří nedílnou součást této smlouvy.

Poskytovatel zajišťuje službu ve smluveném místě, zpravidla v místě bydliště, tj. domu/bytu klienta, a smluveném čase. Frekvence poskytovaných úkonů je stanovena po domluvě mezi poskytovatelem a klientem v závislosti na kapacitních možnostech poskytovatele.

Osobní asistence je poskytována bez časového omezení na základě potřeb klientů. Při poskytování služeb o víkendech, svátcích a odpolední směně jsou klientovi poskytovány úkony výhradně v oblastech osobní hygieny a přípravy a podání jídla a pití, pomoc při použití WC.

1) Klient má právo požádat poskytovatele o kterýkoli úkon z těchto činností při poskytování osobní asistence podle § 39 zákona o sociálních službách:

<i>úkon četnost</i>	<i>cena</i>	<i>jednotka</i>
Úkony_O		

2) Fakultativní úkony

<i>úkon četnost</i>	<i>cena</i>	<i>jednotka</i>
Úkony_F		

II. Individuální plánování a cíle služby

Individuální plánování a cíle klienta stanovené ve spolupráci s osobní asistencí budou zaznamenávány do individuálního plánu klienta.

III. Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení

- (1) Za poskytování osobní asistence dle čl. I. této smlouvy náleží poskytovateli úhrada dle aktuálního ceníku osobní asistence. Změna ceny služby, v průběhu trvání smluvního vztahu (při změně ceníku), bude po výzvě poskytovatele klienta sjednána oboustranně podepsaným dodatkem k této smlouvě. Aktuální znění ceníku je vždy k dispozici u vedoucí služby nebo na webových stránkách poskytovatele (www.ladara.eu). Minimální čas poskytované péče je 30 minut. Čas poskytované asistence je evidován poskytovatelem v měsíčním výkazu úkonů.
- (2) Cena fakultativních úkonů sjednaných v čl. I, bod 2, této smlouvy, odpovídá skutečným nákladům služby.
- (3) Poskytovatel je povinen předložit klientovi vyúčtování úhrady podle odstavců 1 a 2 za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 10. dne v následujícím měsíci.
- (4) Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 15. dne po dni, kdy poskytovatel předložil klientovi měsíční vyúčtování čerpaných služeb.
- (5) Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu za poskytnuté služby v hotovosti nebo bezhotovostní úhradou na účet Poskytovatele, č. účtu **212065252/ 0300**, vedený u ČSOB K. Vary. Úhrada musí být připsána na účet Poskytovatele nejpozději do 15. dne po dni, kdy poskytovatel předložil klientovi měsíční vyúčtování čerpaných služeb.

IV. Odhlašovací povinnost

Klient se zavazuje, že bude úkony osobní asistence přijímat v uvedeném rozsahu, místě a dnech tak, jak je uvedeno ve smlouvě a za podmínek stanovených touto smlouvou. V případě překážky na straně klienta, která znemožní řádné a včasné poskytnutí úkonu je povinností klienta učinit osobně nebo telefonicky odhlášení sjednaného úkonu den předem, výjimečně do 7:15 hod dne, kdy má být úkon poskytnut.

Výjimkou z této povinnosti je náhlé zhoršení zdravotního stavu.

Odhlášení se provádí telefonicky na čísle 777 143 452 nebo 353 549 325 u vedoucí osobní asistence. Za nedodržení odhlašovací povinnosti bude klientovi naúčtován fakultativní úkon „neodhlášená návštěva“ viz aktuální ceník úkonů.

V. Jiné ujednání

Poskytovatel si vymezuje právo v rámci prevence syndromu vyhoření svých zaměstnanců, jakož i s ohledem na své provozní řízení, změnit pracovníka v sociální péči a nahradit jej jiným pracovníkem.

VI. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje klienta se zpracovávají, shromažďují a uchovávají vždy s jeho souhlasem, popř. se souhlasem objednavatele služby v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob. Tento souhlas se zpracováním osobních údajů stvrzuje klient svým podpisem této smlouvy o poskytování služby. Pracovníci poskytovatele, kteří mají přístup k osobním údajům osoby, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Při zpracování osobních údajů se poskytovatel řídí zákonem č.101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů a §100 zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách. Je nepřipustné podávat informace o klientovi vně zařízení fyzickým nebo právnickým osobám, které se nepodílejí na poskytování sociálních a souvisejících služeb klienta.

VII. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

- (1) Klient může od smlouvy odstoupit okamžitě a bez udání důvodu.
- (2) Smlouva automaticky zaniká úmrtím klienta sociální služby.
- (3) Poskytovatel může od smlouvy odstoupit pouze z těchto důvodů:
 - a) jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby nebo některých fakultativních úkonů či jiných souvisejících plateb za dobu delší než jeden měsíc, za hrubé porušení povinností se dále považuje i opakované nepřiměřené znečištění prostoru, ve kterém je služba poskytována;
 - b) jestliže se klient chová k pracovníkovi v sociálních službách způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, př. agresivní klient,
 - c) klient neposkytnutím součinnosti dle této smlouvy významným způsobem soustavně ztěžuje pracovníkům poskytovatele výkon jejich povinností,
 - d) jestliže zdravotní stav klienta vyžaduje specifické podmínky, jejichž zajištění není v možnostech poskytovatele
 - e) technické a prostorové podmínky neumožňují provádění asistence.
 - f) z personálních a provozních důvodů na straně poskytovatele, které neumožňují další poskytování služeb.
 - g) jestliže klient nevyužívá službu déle než 3 měsíce a nemá k tomu závažné důvody.

- (4) Odstoupení Poskytovatele z důvodů uvedených v odst. 3 tohoto článku nabývá účinnosti po uplynutí 7 kalendářních dní po převzetí písemného doručení odstoupení klientovi. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem tedy činí 7 kalendářních dní. Výjimkou je nouzová situace v odst. 3 b) tohoto článku, tzn., pokud se jedná např. o agresivního klienta, který pracovníci fyzicky ohrožuje na zdraví, může být Smlouva ukončena okamžitě.

VIII. Doba platnosti smlouvy

- (1) Doba platnosti a účinnosti smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami na dobu neurčitou. Klient nemůže práva z této Smlouvy postoupit na jinou osobu.

IX. Ostatní ustanovení

- (1) Náhrada škody na majetku osoby, která prokazatelně vznikla klientovi činností poskytovatele, bude projednána s klientem a ředitelem společnosti. Společně se dohodnou, jak se situace vyřeší.
- (2) V případě nespokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb má klient právo podat stížnost. Postup vyřízení stížnosti je uveden v Příloze č. 3 a je nedílnou součástí této smlouvy.
- (1) Klient byl seznámen s možnými nouzovými a havarijními situacemi – viz Příloha č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- (2) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu a osoby oprávněné k podpisu této smlouvy prohlašují, že jsou způsobilé právně jednat. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- (3) Smlouva může být měněna pouze písemně. Písemné zrušení smlouvy bude vyhotoveno pouze na žádost klienta.
- (4) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
- (5) Klient dále prohlašuje, že zná totožnost Poskytovatele, formu a rozsah v jakém služby poskytuje, jakožto i jejich vlastnosti. Výslovně také prohlašuje, že byl předem seznámen s cenou služeb, se způsobem jejího výpočtu a se způsobem úhrad, a dále s podmínkami ukončení této smlouvy, jakožto i s právy a povinnostmi, které mu z této smlouvy plynou a s podmínkami pro jejich uplatnění, přičemž na důkaz toho připojuje svůj podpis.
- (8) Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Karlových Varech, dne

(podpis Klienta)

(podpis Poskytovatele).....

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Ceník

Příloha č. 2 - Seznámení klienta s možnými nouzovými a havarijnými situacemi

Příloha č. 3 - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Organizace je členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.

Tyto služby jsou finančně podpořeny Karlovarským krajem, Magistrátem města Karlovy Vary a Ministerstvem práce a sociálních věcí.



Příloha č. 1 – Ceník

CENÍK ZÁKLADNÍCH A FAKULTATIVNÍCH ČINNOSTÍ A VÝŠE ÚHRAD

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI	CENA (méně než 80 hodin péče za měsíc)	CENA (více než 80 hodin péče za měsíc)
I. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU		
pomoc a podpora při podávání jídla a pití	165 Kč / h	145 Kč / h
pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	165 Kč / h	145 Kč / h
pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním a vnějším prostoru	165 Kč / h	145 Kč / h
pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	165 Kč / h	145 Kč / h
II. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ		
pomoc při úkonech osobní hygieny	165 Kč / h	145 Kč / h
pomoc při použití WC	165 Kč / h	145 Kč / h
III. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY		
pomoc při přípravě a podání jídla a pití	165 Kč / h	145 Kč / h
IV. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI		
pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí	165 Kč / h	145 Kč / h
nákupy a běžné pochůzky	165 Kč / h	145 Kč / h
V. VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI		
pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob	165 Kč / h	145 Kč / h
pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností	165 Kč / h	145 Kč / h
VI. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM		
doprovázení dospělých do školy, do zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	165 Kč / h	145 Kč / h
VII. POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ		
pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů	165 Kč / h	145 Kč / h
pomoc při vyřizování běžných záležitostí	165 Kč / h	145 Kč / h
VIII. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘÍROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ		
dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí	165 Kč / h	145 Kč / h
FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI		
péče o domácí zvíře (krátké vyvenčení, vyčištění toalety pro kočky, nakrmení)	65 Kč / úkon	
neodhlášená návštěva	165 Kč / úkon	
pronájem termoportů	50 Kč / měsíc	
vedení rozpočtu domácnosti	165 Kč / h	

CENÍK PRONÁJMU KOMPENZAČNÍCH POMŮCEK

DRUH POMŮCKY	CENA
antidekubitní matrace + kompresor	200 Kč / měsíc
chodítko pojízdné	100 Kč/ měsíc
chodítko	100 Kč/ měsíc
chodítko vysoké	150 Kč/ měsíc
invalidní vozík - mechanický	250 Kč / měsíc
nástavec na WC (toaletní opora)	90 Kč / měsíc
osobní zvedák	500 Kč / měsíc
podložní mísa	90 Kč / měsíc
pokojevé WC křeslo	150 Kč/ měsíc
pokojevé WC křeslo pojízdné	150 Kč/ měsíc
sedačka na vanu	120 Kč/ měsíc
židlička do sprchového koutu	120 Kč/ měsíc
vanička na mytí hlavy	90 Kč / měsíc
jídelní stůlek	120 Kč/ měsíc
napínací kluzké prostěradlo se skluznou podložkou	120 Kč / měsíc
opěrné madlo do vozu	90 Kč / měsíc
schůdek jednostupňový	90 Kč / měsíc
rotační podložka	120 Kč/ měsíc
skluzná deska	90 Kč / měsíc
manipulační pás	90 Kč / měsíc

Pronájem kompenzačních pomůcek je určen klientovi na přechodné období. Nejedná se tedy o klasickou půjčovnu kompenzačních pomůcek, ale o vyzkoušení si vhodnosti pomůcek a o podporu v meziobdobí vyřizování pomůcek vlastních.

Základní a fakultativní činnosti a výše úhrad jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dle ustanovení Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Fakultativní činnosti jsou služby doplňkové a samostatně je bez využívání základních služeb nelze poskytovat.

Ceník je platný od 1. 9. 2024

Agentura domácí péče LADARA, o.p.s.

datová schránka: xxd6hdz, bankovní spojení: 212065252/0300, telefon: 353 549 325, 777 143 452



Ing. Pavel Andrejkiv, Dis.
ředitel společnosti

PŘÍLOHA č. 2 - SEZNÁMENÍ KLIENTA S MOŽNÝMI NOUZOVÝMI A HAVARIJNÍMI SITUACEMI

Nouzová a havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a jejíž řešení nesnese odkladu.

Nouzové a havarijní situace ze strany klienta

Podezření na únik plynu

Je-li plyn cítit již přede dveřmi do bytu klienta, pracovník, který jde ke klientovi služby, nezvoní, nemanipuluje s otevřeným ohněm, do bytu nevstupuje a zavolá pracovníky integrovaného záchranného systému (tel. číslo 112 nebo 150). V případě možnosti vypne přívod elektrické energie do bytu a v případě možnosti vstoupí do bytu bez zazvonění (např. silné klepání na dveře) se snaží vyvětrat zamořený prostor plynem (např. otevře dveře, okno apod.)

Prasklé vedení vody

Po zjištění úniku vody se pracovník u klienta snaží zastavit hlavní uzávěr vody a po domluvě s klientem sociální služby hledají společně řešení vzniklé situace. O skutečnosti, že v bytě praskla voda, je po dohodě s klientem vždy třeba informovat správce objektu a rodinné příslušníky klienta. Klient sociální služby si zajistí opravu vedení vody sám (když to jeho schopnosti dovolují). Nastalou situaci může řešit rodinný příslušník, soused, správce objektu. V případě, že klient není sám schopný nastalou situaci řešit, nabídne klientovi přítomný pracovník pomoc poskytovatele, v případě, že klient souhlasí, osloví pracovník sociálního pracovníka služby a ten v rámci své činnosti zprostředkuje poskytnutí dalších návazných veřejných služeb.

Prasklé topení

Po zjištění této skutečnosti musí být neprodleně informován správce anebo majitel objektu, který zajistí uzavření přívodu vody do topení.

Požár

Je třeba vždy vyhodnotit situaci – malý požár se pracovník pokusí uhasit dostupnými prostředky, tj. hasicí přístroj, písek, voda (pokud nejde o elektrické zařízení). V případě požáru většího anebo velkého rozsahu pracovník okamžitě telefonicky kontaktuje Hasičský záchranný sbor (tel. číslo 112 nebo 150). Během požáru pracovník **neotvírá okna za účelem větrání!**

Výpadek elektrického proudu v bytě klienta

Pokud se jedná o výpadek bytových jističů, pracovník se je snaží nahodit se souhlasem klienta. Pokud se toto nepodaří anebo se jedná o jinou závadu, pracovník tuto situaci oznámí vedoucí provozu a nadále kontaktuje správce objektu nebo kontaktní osobu, která zajistí další postup.

Úraz klienta služeb

v případě úrazu klienta je postup pracovníka následující:

1. musí zjistit závažnost úrazu
2. přivolat RZS a musí poskytnout první pomoc, tj. zajistit základní životní funkce, provést masáž srdce, popř. stabilizovanou polohu
3. v případě úrazu pracovník bude neprodleně informovat vedoucí služby Agentury domácí péče LADARA, o.p.s. a informovat kontaktní osobu.
4. pracovník konající službu má povinnost vzniklé skutečnosti vždy zapsat do dokumentace klienta nebo služby.

Situace, kdy se pracovník konající službu nemůže dostat do bytu klienta

1. Pracovník informuje o této skutečnosti telefonicky vedoucí služby. Ta vyhledá ve složce klienta kontaktní osoby a pokusí se s nimi telefonicky spojit.
2. Pokud kontaktní osoba nemá o klientovi informace nebo pokud klient nemá kontaktní osobu, vedoucí služby se pokusí zjistit tyto informace kontaktováním nemocnice, ošetřujícího lékaře. Pokud informace o klientovi nezjistí, zajistí příjezd pracovníků integrovaného záchranného systému, kteří byt otevřou.
3. Pokud jsou na ADP k dispozici klíče klienta pro službu *Tísňová péče*, pracovníkovi mohou být tyto klíče zapůjčeny pro odemknutí bytu klienta (s předchozím souhlasem klienta).
4. Pokud klient neposkytne klíče od svého bytu pro poskytování úkonů osobní asistence, je při sociálním šetření sociálním pracovníkem zjišťováno, jak máme dle přání klienta postupovat při vzniku havarijní situace. Toto je zaznamenáno v dokumentu Sociální šetření.
5. Další postup je závislý na tom, je-li klient v bytě nalezen a v jakém stavu – viz další havarijní situace uvedené níže.

Klient neotvírá a pracovník ví, že je klient doma***Klient je za dveřmi bytu a komunikuje – pracovník má klíče***

V případě, že pracovník má náhradní klíče, může je použít – pokud je to možné, snaží se navázat s klientem slovní kontakt a požádat ho, aby odemkl dveře. Pokud klient dveře otevře, pracovník vstoupí, pokud klient není schopen otevřít dveře, použije pracovník klíče a snaží se zjistit příčinu této situace. Pokud je klient zraněn nebo sděluje, že mu není dobře, pracovník postupuje dle domluvy s klientem, pokud je toho klient schopen. Pracovník o vzniklé situaci informuje vedoucí služby. Vedoucí služby informuje kontaktní osobu. Pracovník, dle domluvy s klientem, a dle závažnosti situace zavolá záchrannou službu tel. 155 a vyčká jejich příjezdu.

Nejde-li klíče použít – pravděpodobně je klíč v zámku dveří zastrčen zevnitř, pracovník požádá klienta, zda by mohl klíče ze zámku vysunout.

Jestliže se toto klientovi nedaří nebo není schopen klíč vysunout – po dohodě s klientem, je-li toho schopen, volá pracovník zámečníka, v případě nevolnosti viz předchozí odstavec. O vzniklé situaci pracovník informuje vedoucí služby, a ta po dohodě s klientem – je-li toho schopen, informuje kontaktní osobu.

Jestliže se klientovi podaří klíče ze zámku vysunout, postupuje pracovník podle situace „má náhradní klíče, může je použít“.

Klient je za dveřmi bytu a komunikuje – pracovník nemá klíče

Pracovník naváže s klientem slovní kontakt a požádá ho, aby odemkl. Pokud je klient zraněn nebo sděluje, že mu není dobře, pracovník postupuje dle domluvy s klientem, pokud je toho klient schopen. Pracovník o vzniklé situaci informuje vedoucí služby. Vedoucí služby informuje kontaktní osobu. Pracovník dle domluvy s klientem a dle závažnosti situace zavolá záchrannou službu tel. 155 a vyčká jejich příjezdu. Pracovník naváže s klientem slovní kontakt a požádá jej, aby odemkl dveře. Pokud klient není schopen otevřít dveře, pracovník kontaktuje vedoucí služby a společně se snaží najít nejvhodnější řešení. Se souhlasem klienta lze použít zapůjčené klíče od jeho bytu pro službu *Tísňová péče* (pokud je jejím klientem) anebo kontaktovat kontaktní osobu, která by taktéž mohla mít klíče od bytu klienta. Po dohodě s klientem pracovník může zavolat i zámečníka a případně Policii ČR a vyčká jejich příjezdu.

Klient je za dveřmi bytu a nekomunikuje – pracovník má náhradní klíče***Klient je za dveřmi bytu, nekomunikuje – pracovník má klíče a může je použít.***

Jestliže klient neotvírá, nepodaří se pracovníkovi s ním navázat slovní kontakt, odemkneme si náhradními klíči a zjistí stav klienta. Je-li klient zraněn, poskytne mu pracovník první pomoc a zavolá záchrannou službu tel. 155 a vyčká jejího příjezdu. Pracovník informuje vedoucí služby a ta informuje kontaktní osobu.

Klient je za dveřmi bytu, nekomunikuje – pracovník má klíče a nemůže je použít.

Jestliže klient neotvírá, nepodaří se pracovníkovi s ním navázat slovní kontakt a nedaří se ani odemknout náhradními klíči, volá pracovník záchrannou službu tel. 155, Policii ČR tel. 158. Pracovník informuje vedoucí služby a ta informuje kontaktní osobu. Pracovník vyčká příjezdu všech přivolaných aktérů.

Klient je za dveřmi bytu a nekomunikuje – pracovník nemá náhradní klíče

Jestliže klient neotvírá a pracovníkovi se nepodaří s ním navázat slovní kontakt a nemá náhradní klíče, volá záchrannou službu tel. 155, Policii ČR tel. 158. Pracovník informuje vedoucí služby a ta informuje kontaktní osobu. Pracovník vyčká příjezdu všech přivolaných aktérů.

Hospitalizace

Pokud je klient transportován k ošetření nebo hospitalizaci, pracovnice pro něj zajistí potřebné doklady a zabezpečí byt: vypne spotřebiče, zhasne, zamkne a klíč od bytu předá klientovi v případě jeho jasného vědomí. Pokud je klient zmatený nebo v bezvědomí, pracovnice uzamyká byt za přítomnosti druhé osoby (např. soused, pracovníci RZS) a klíč od bytu pracovníkům RZS společně s potřebnými doklady.

Nalezení klienta v bezvědomí nebo neschopného komunikace

Pracovnice konající službu:

1. zajistí přivolání RZS
2. poskytne klientovi nezbytnou první pomoc
3. informuje o této skutečnosti vedoucí služby
4. počká do příjezdu lékaře, popřípadě Policie ČR. V případě transportu klienta k ošetření nebo hospitalizaci pracovnice pro něj zajistí potřebné doklady a zabezpečí byt: vypne spotřebiče, zhasne, zamkne a klíč od bytu předá klientovi v případě jeho jasného vědomí. Pokud je klient zmatený nebo v bezvědomí, pracovnice uzamyká byt za přítomnosti druhé osoby (např. soused, pracovníci RZS) a klíč od bytu předá pracovníkům RZS společně s potřebnými doklady.

Nalezení mrtvého klienta

Pracovnice konající službu:

1. zajistí přivolání RZS
2. informuje o této skutečnosti vedoucí služby a ta informuje kontaktní osobu.
3. vyčká příjezdu všech přivolaných aktérů.

Agresivní klient (popř. Agresivní osoba přítomna v domácnosti klienta)

Za agresivního klienta je považován klient, který se chová k pracovníkovi v sociálních službách takovým způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Klient:

- a) **napadá opakovaně pracovníci konající službu verbálně**, tj. hrubými nadávkami, které urážejí její lidskou důstojnost, vyhrožuje jí fyzickým napadením či způsobením jiné újmy
- b) **napadá pracovníci konající službu fyzicky**.

Postup: pracovník zhodnotí závažnost situace a dle toho se ji pokusí vyřešit. Pracovník může situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění klienta, současně upozorní klienta na možné následky plynoucí z uvedené situace. Pokud se nedaří klienta uklidnit a situace se naopak zhoršuje, pracovníce neprovede sjednanou péči, odchází z domácnosti a situaci neprodleně nahláší vedoucí provozu. Ta nadále zjišťuje veškeré skutečnosti spojené se vzniklou situací a podle nich se situace nadále řeší (např. upozornění klienta na porušování smlouvy, ukončení smlouvy ze strany poskytovatele).

Agresivní zvíře klienta

Již při sociálním šetření se zájemcem o službu je zjišťováno, zda se v domácnosti nachází zvíře. V takovém případě je zájemce upozorněn, že příchozí pracovníce jsou oprávněny požádat o nepřítomnost zvířete při péči (např. uzavření zvířete do jiné místnosti) z důvodu obavy z možné agresivity zvířete.

Podezření na infekční či přenosnou chorobu klienta

Klient je povinen tuto skutečnost oznámit vedoucí provozu. Vedoucí zajistí pro pracovníky ochranné pomůcky, které je nutné při péči používat tj. rukavice, návleky, ochranný oblek, štíty, roušky apod. Vedoucí tuto situaci řeší s klientem, a s kontaktní osobou a dle potřeby i s ošetřujícím lékařem. Pokud se jedná o potvrzenou vysoce infekční chorobu, pomoc ze strany ADP nemůže být poskytnuta.

Obvinění pracovníka z krádeže

Pracovník je povinen neprodleně vzniklou situaci nahlásit vedoucí provozu. Vedoucí provozu zjišťuje veškeré skutečnosti spojené s touto situací a se všemi zainteresovanými osobami, nadále tuto situaci řeší a je oprávněna k řešení přizvat i ředitele společnosti. O situaci je proveden písemný zápis.

Nouzové a havarijní situace na straně poskytovatele

Neúmyslné poškození majetku klienta

Pracovnice v sociálních službách při provádění úkonů dbá na to, aby majetek klienta neopatrným zacházením nepoškodila nebo nezničila. Dojde-li k takovému poškození či zničení, pracovnice neprodleně informuje vedoucí provozu, která nadále situaci projednává s klientem a ředitelem společnosti. Společně se dohodnou, jak se situace vyřeší.

Nedostatek pracovníků

Pokud dojde ke snížení počtu pracovníků, vedoucí provozu je oprávněna omezit pomoc a podporu při následujících úkonech: běžný úklid a údržba domácnosti, doprovod mimo domácnost (výjimkou jsou nezbytné návštěvy k lékaři), zajištění nákupu. Vedoucí vždy kontaktuje klienta nebo jeho kontaktní osobu a na omezení péče z důvodu této nouzové situace se individuálně domlouvají.

Úraz pracovníka při výkonu úkonů osobní asistence

Pracovník vzniklou situaci neprodleně nahlásí vedoucí provozu. Dle závažnosti úrazu pracovník dokončí péči nebo okamžitě odjíždí na ošetření na pohotovost, jeli toho schopen. V tom případě vedoucí sjednává pracovníci, která péči u klienta dokončí.

Ztráta klíčů klienta

Pokud dojde ke ztrátě klíčů, je nutné okamžitě informovat vedoucí provozu. Pracovnice se snaží prohledat všechna místa, kde by se klíče mohly nacházet (např. osobní věci, prostory služebního vozidla pracovnice, prostory ADP apod.) Pokud se klíče nenajdou a ke ztrátě skutečně došlo, vedoucí provozu tuto skutečnost nahlásí klientovi. Nadále se situace řeší individuálně dle přání klienta.

PŘÍLOHA č. 3 – PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ OSOB NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Každý klient má možnost stěžovat si osobně, případně zprostředkovaně na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Stěžovatel má v případě potřeby právo na tlumočníka. Agentura domácí péče LADARA je nápomocna při jeho zprostředkování a dbá na to, aby tlumočník byl nezaujatý. Stížnost není důvodem pro ukončení služby a ani nesmí vést k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele sociální služby. Stížnost je pracovníky pečovatelské služby chápána jako výkon práva klienta a je cenným zdrojem informací o kvalitě poskytované služby.

Stížnosti lze podat následujícími způsoby:

- anonymně,
- ústně,
- písemně,
- elektronicky.

Stížnosti přijímá kterýkoliv pracovník, který poskytuje nebo zprostředkovává sociální služby, a to v písemné formě. Při ústní stížnosti učiní pracovník o stížnosti písemný záznam ve spolupráci s klientem. Pokud tuto možnost klient odmítne, informuje pracovník o stížnosti neprodleně vedoucího služby (případně jeho zástupce) a společně stížnost zaevidují do Evidence stížností. Pracovníci jsou povinni zachovat v případě žádosti stěžovatele mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

Agentura domácí péče LADARA má před kanceláří provozovny (Čankovská 1021/19, 36005 Karlovy Vary) umístěnu veřejně přístupnou schránku, která umožní anonymní podávání stížností. Anonymní stížnost bude zaevidována a posuzována z hlediska její oprávněnosti. V případě její oprávněnosti Agentura domácí péče učiní patřičná opatření, aby nedocházelo k situaci, která byla předmětem stížnosti.

K podání a vyřízení stížnosti je klient oprávněn zmocnit třetí osobu jako svého zástupce. O výsledku vyřízení žádosti je zástupce klienta, který byl zmocněn k zastupování, srozumitelně informován s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů.

Stížnosti je oprávněn řešit ředitel společnosti nebo vedoucí služby. Stížnost je vyřízena nejpozději do 15 dnů. Stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou, v případě nesrozumitelnosti písemného textu stížnosti klientem je stěžovatel vyzván k doplnění stížnosti, a to buď ústní anebo písemnou formou. Podle okolností, s ohledem na situaci, sociální a zdravotní stav stěžovatele, ho může pověřený pracovník po předběžné domluvě navštívit a písemnou odpověď doplnit ústním objasněním. Písemná stížnost a její písemné vyřízení budou vloženy do osobního spisu klienta. Pokud má stížnost vliv na individuální plán klienta nebo smlouvu, pracovník zodpovědný za vedení dokumentace změnu zaznamená do příslušné dokumentace.

V případě anonymní stížnosti se způsob jejího řešení vyvěsí na vývěsní desku v sídle poskytovatele anebo v místě, které je zázemím pro pracovníky služby.

V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení stížností má klient právo postoupit svoji stížnost dalším institucím státní správy a samosprávy. Mezi něž patří např. Magistrát města Karlovy Vary, Krajský úřad Karlovarského kraje, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR atd.

Kontaktní adresy:

Agentura domácí péče LADARA o.p.s.

Čankovská 1021/19

Telefon – ředitel společnosti: 777 134 124,

Telefon – vedoucí služby: 777 143 452, 353 549 325

Telefon – předseda představenstva: 777 121 142, 353 563 595

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

Brno 602 00

Telefon: 542 542 888, 542 542 777