

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TÍSŇOVÉ PÉČE

Číslo tísňového telefonu: XXXXXXXXXX

Pan (paní): **x y**

Bydliště: **ul, me, psc**

Narozen/a: **narozendne**

Telefon: **telef**

(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, Karlovy Vary, PSČ 360 05 zastoupena: Ing. Pavlem Andrejkivem, DiS.
(dále jen "poskytovatel" na straně druhé)

uzavírají ve smyslu ust. §41 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen ZSS), tuto

smlouvu o poskytnutí tísňové péče

(v textu této smlouvy dále jen "smlouva")

Preamble

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.

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 tísňové péče.

Tísňová péče je terénní služba, kterou se poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopnosti (108/2006 Sb. zákon o sociálních službách). Poskytovatel poskytuje tísňovou péči na území Karlovarského kraje, okres Karlovy Vary.

I. Místo, rozsah 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 bude klientovi zajišťovat tísňovou péči dle ZSS a vyhlášky č. 505/2006 Sb., v rozsahu úkonu:

1) poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci

- a) poskytování nepřetržité distanční hlasové a elektronické komunikace
- b) v případě akutního ohrožení života nebo zdraví zprostředkování zákroku zdravotnické záchranné služby, policie nebo hasičů.

Tento úkon provádíme nepřetržitě 24 hodin denně.

II. Individuální plánování a cíle služby

Individuální plánování a cíle klienta stanovené ve spolupráci s pečovatelskou službou budou zaznamenávány do individuálního plánu klienta.

III. Úhrada za sociální službu, její vyúčtování a způsob placení

Klient je povinen zaplatit poskytovateli úhradu za poskytování tísňové péče:

Cena za poskytování tísňové péče:

1) Úkony tísňové péče:

<i>úkon</i>	<i>četnost</i>	<i>cena</i>	<i>jednotka</i>
Úkony O			

2) Fakultativní úkony:

<i>úkon</i>	<i>četnost</i>	<i>cena</i>	<i>jednotka</i>
Úkony F			

- (1) Za poskytování tísňové péče dle čl. I. této smlouvy náleží poskytovateli úhrada dle aktuálního ceníku tísňové péče. Změna ceny služby, v průběhu trvání smluvního vztahu (při změně ceníku), bude po výzvě poskytovatele klientovi 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). Úhrada za poskytování tísňové péče se rovná skutečným nákladům na provoz technických komunikačních prostředků.
- (2) Cena fakultativních úkonů sjednaných v čl. III, bod 2, této smlouvy, odpovídá skutečným nákladům služby.
- (3) Poskytovatel je povinen předložit klientovi vyúčtování úhrady podle čl. III., bod 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. Povinnosti poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje:

- při poskytování tísňové péče spolupracovat v součinnosti s těmito subjekty:
 - integrovaným záchranným systémem
 - kontaktními osobami, které klient uvedl při sociálním šetření
 - praktickým lékařem
 - pečovatelskou službou, osobní asistencí a dalšími službami, které klient uvedl při sociálním šetření
 - dalšími osobami a subjekty nezbytnými pro kvalitní a efektivní poskytování služby tísňové péče
 - s poskytovateli telekomunikačních služeb
- klíče od bytu/domu převzaté od klienta uložit do trezoru Agentury domácí péče LADARA o.p.s. a použít je pouze v případě krizové situace klienta. O předání a uložení klíčů bude sepsána Dohoda o uložení, užití a vrácení klíčů, která je nedílnou součástí této smlouvy a jejíž platnost a účinnost je vázána na platnost a účinnost této smlouvy
- nainstalovat klientovi funkční mobilní zařízení
- příjezdy pracovníků tísňové péče proběhnou bezodkladně (**tísňová péče nenahrazuje rychlou záchrannou službu, doba dojezdu závisí na vzdálenosti mezi klientem a sloužícím pracovníkem tísňové péče**)
- **po každém výjezdu tísňové péče zaznamenat průběh služby do záznamu o výjezdu tísňové péče**
- dodržovat mlčenlivost, chránit osobní údaje a lidská práva osob
- poskytovat službu tak, aby mohl klient uplatňovat svou vlastní vůli při řešení jeho nepříznivé sociální situace
- společně s klientem individuálně plánovat s ohledem na osobní cíl stanovený ve spolupráci se službou a průběžně hodnotit, zda je tento cíl naplňován

V. Povinnosti klienta

Po podpisu této smlouvy je klientovi v jeho domácím prostředí nainstalováno tísňové zařízení, které je napojeno do systému tísňové péče. Součástí tohoto zařízení je mobilní telefon, stojánek, nabíječka, náramek a SIM karta, na které je nastaveno 20 minut volání zdarma v rámci paušální platby určené pouze k fungování tísňové péče.

Při poskytování tísňové péče smí být použito pouze zařízení a SIM karta, které jsou majetkem poskytovatele. Nelze použít zařízení a SIM kartu, které vlastní klient či jiná služba.

Klient se zavazuje:

- tísňové zařízení efektivně využívat pouze ve svém domácím prostředí
- zajistit aby byl mobilní telefon neustále v provozu
- ohlásit své pobyty mimo domov a stejně tak i návraty (*hospitalizace, lázně, pobyt u rodiny apod.*)

- informovat poskytovatele o všech skutečnostech (např. zhoršení zdravotního stavu, **výměna zámku u dveří**, změna soukromého telefonního čísla), které by mohly ohrozit poskytnutí pomoci při krizové situaci
- úmyslně nepoškodit zapůjčené zařízení tísňové péče
- uhradit případné jím zaviněné poškození tísňového zařízení
- umožnit poskytovateli průběžnou údržbu tísňového zařízení po předchozí domluvě (1x za půl roku probíhá kontrola tísňového telefonu ze strany poskytovatele formou telefonického hovoru)
- ohlásit včas každou poruchu tísňového zařízení poskytovateli
- nebude provádět žádné zásahy na tísňovém zařízení (výměna SIM karty, baterie, nastavení telefonu)

Klient souhlasí s tím:

- hovory uskutečněné přes zařízení tísňové péče při komunikaci s poskytovatelem jsou klientovi účtovány v rámci nastavené paušální platby, nejsou určeny pro soukromé účely.
- hovory uskutečněné nad rámec paušální platby budou klientovi naúčtovány dle aktuálního ceníku telekomunikačních služeb.
- poskytovatel použije klíče od bytu klienta ve spolupráci se subjekty (např. hasiči, Policie ČR, osoba blízká) v případě nastalé krizové situace nebo při podezření na krizovou situaci
- informace o krizové události budou sděleny kontaktním osobám uvedeným v sociálním šetření

VI. 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 péče.
- 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.

VII. 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.

VIII. Ochrana osobních údajů

- (1) 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.

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. 4 a je nedílnou součástí této smlouvy.
- (1) Klient byl seznámen s možnými nouzovými a havarijními situacemi – viz Příloha č. 5, 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 dne

(podpis klienta)

(podpis poskytovatele)

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Dohoda o uložení, užití a vrácení klíčů

Příloha č. 2 – Ceník služeb

Příloha č. 3 – Pokyny pro klienta tísňové péče

Příloha č. 4 - Seznámení klienta s možnými nouzovými a havarijními situacemi

Příloha č. 5 - 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 Krajským úřadem Karlovarského kraje, městem Karlovy Vary a Ministerstvem práce a sociálních věcí.



Příloha č. 1 D O H O D A o uložení, užití a vrácení klíčů**D O H O D A o uložení a užití klíčů na Agentuře domácí péče LADARA****I.**

Poskytovatel a klient uzavírají dohodu o uložení klíčů v prostorách Agentury domácí péče LADARA z důvodu poskytování sociální služby tísňové péče, a to na základě Smlouvy o poskytování tísňové péče.

II.

Klient ukládá na Agentuře domácí péče LADARA:

klíče od bytu (počet).....

klíče od domu (počet).....

Klient souhlasí s jejich použitím pracovníky tísňové péče.

Poskytovatel může použít klíče od klientova bytu či domu:

1. při poskytování úkonů tísňové péče
2. na přání klienta
3. v případě nouzové či havarijní situace (viz příloha Smlouvy, či Standard č. 14)

III.

Podpisem této dohody klient výslovně prohlašuje, že jím předané klíče jsou plně funkční a obsahují všechny klíče potřebné k zajištění přístupu do bytu či domu klienta. Zároveň se klient zavazuje neprodleně informovat poskytovatele o případné změně klíčů k bytu či domu klienta a zajistit výměnu původních klíčů. V případě porušení tohoto závazku nenese Agentura domácí péče LADARA odpovědnost za neplnění smlouvy v případech, kdy dle shora uvedených situací nebylo možné se dostat do bytu či domu klienta.

V případě, že dojde k ukončení smlouvy o poskytování služby, jsou klient nebo jeho rodina povinni vyzvednout si klíče na pracovišti ADP do doby 30 dní od ukončení smlouvy. Po uplynutí této doby v případě nevyzvednutí klíčů dochází ke znehodnocení těchto klíčů a poskytovatel je oprávněn tyto klíče likvidovat.

IV.

Dohoda se uzavírá na dobu neurčitou a je platná od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tuto dohodu lze kdykoliv bez udání důvodu vypovědět. Platnost této dohody končí třetím dnem po doručení výpovědi druhé ze smluvních stran. Po skončení smlouvy o poskytování tísňové péče končí i platnost této dohody s tím, že poskytovatel se zavazuje protokolárně klientovi předat uložené klíče po dohodě s ním.

Dohoda může být doplňována, zrušena nebo měněna vzestupně číslovanými dodatky podepsanými všemi smluvními stranami.

Smluvní strany si dohodu přečetly, jejímu obsahu rozumí a shodně prohlašují, že s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, a že smlouva nebyla sepsána pod nátlakem ani za nápadně nevýhodných podmínek a vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, což stvrzují svými podpisy.

Dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

V Karlových Varech, dne

.....

podpis klienta

.....

jméno, příjmení a podpis pracovníka přebírajícího klíče

Vrácení klíčů

Počet klíčů

- od domu
- od bytu

Vráceno dne

.....

podpis klienta nebo osoby blízké

.....

jméno, příjmení a podpis pracovníka vracejícího klíče

Příloha č. 2 – Ceník služeb

CENÍK ZÁKLADNÍCH A FAKULTATIVNÍCH ČINNOSTÍ A VÝŠE ÚHRAD

ÚKONY TÍŠŇOVÉ PÉČE	CENA
Měsíční poplatek za poskytování tísňové péče (napojení do systému tísňového volání pronájem tísňového telefonu, poskytnutí SIM karty s nastavením volání v délce 20-ti minut)	150 Kč / měsíc

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI	CENA
Výjezd tísňové péče (24 hodin denně)	400 Kč / úkon
zajištění kopie klíčů	155 Kč / úkon

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 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.

Ceník je platný od 1. 1. 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. 3 – Pokyny pro klienta tísňové péče

Pokyny pro klienta tísňové péče

Vážený kliente tísňové péče,
dostáváte do bytu tísňové zařízení, které Vám umožní dovolat se pomoci vždy, když jí budete potřebovat.

Na náramku tísňové péče se nachází nouzové tlačítko se znakem, tento náramek Vám bude sloužit k zavolání pomoci, a proto **ho musíte mít neustále u sebe (náramek, na krku).**

V případě, že se Vám stane cokoliv (třeba upadnete), kdykoliv (o půlnoci nebo ve 3 hodiny ráno) a kdekoliv v bytě – **dlouze stiskněte** na náramku tlačítko – rozsvítí se modře a držte jej tak **dlouho, než uslyšíte zvuk** (alarm) telefonu. **Telefon poté začne vytáčet pracovníka. Pokud nedojde okamžitě ke spojení, VYČKEJTE, následuje přesměrování, a to trvá delší dobu.** Poté se ozve hlas osoby, která v danou chvíli vykonává pohotovost. Hlas pracovníka uslyšíte vycházet z mobilního telefonu, a to do prostoru. S mobilním telefonem v tento moment **NEMANIPULUJTE!!!!** **Pokud zmačknete tlačítko omylem, nesnažte se vytáčení ukončit, vyčkejte na spojení!!!** Pracovník se Vás zeptá, co se stalo, aby vyhodnotil situaci a rozhodl, jak postupovat při poskytování pomoci. Jestliže nedojde mezi pracovníkem a Vámi ke komunikaci a předání informací o situaci přes tísňový telefon, snaží se s Vámi pracovník spojit přes Váš soukromý. Jestliže ke spojení nedojde ani touto cestou, vyzvedne pracovník klíče od Vašeho bytu na Agentuře domácí péče LADARA a zajistí Vám pomoc během tzv. krizového výjezdu.

Klient se nesmí od telefonu s náramkem vzdálit ven z bytu! Když jdete ven, náramek nechte doma (zařízení venku stejně nefunguje).

Na display telefonu musí svítit ikona náramku, pokud tomu tak není, kontaktujte vedoucí ADP a ta zajistí opětovné spárování.

Klient se zavazuje udržovat telefon neustále v provozu!



**Pokud je telefon vypnutý –
náramek svítí červeně.**

V případě jakýchkoliv dotazů kontaktujte vedoucí ADP **777 143 452.**

*Ing. Pavel Andrejkiv, DiS.
ředitel*

Příloha č. 4 – Seznámení klienta s možnými havarijními a nouzovými 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 záznamu o výjezdu tísňové péče

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 pečovatelské služby, 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 zámečnicka, 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 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.

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, pracovnice neprovede sjednanou péči, odchází z domácnosti a situaci neprodleně nahlašuje 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, pracovníce neprodleně informuje vedoucí provozu, která nadále situaci projednává s klientem a ředitelem společnosti. Společně se dohodnou, jak se situace vyřeší.

Úraz pracovníka při výkonu úkonů tísňové péče

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