



Vnitřní pravidla pro poskytování služeb sociální péče

vydány v souladu se zákonem číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „**Zákon**“) a vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen „**Vyhláška**“)

ČI. I.

Úvodní ustanovení

1. Tato vnitřní pravidla pro poskytování služeb sociální péče (dále jen „**Vnitřní pravidla**“) jsou vydána v souladu se Zákonem, Vyhláškou a standardy kvality uvedenými v příloze č. 2 Vyhlášky, a upravují poskytování služeb sociální péče, které jsou poskytovány klientům poskytovatele na základě samostatné smlouvy o poskytování služeb sociální péče (dále jen „**Smlouva**“).
2. Poskytovatelem se má na mysli **Spolek seniorů Ořech, z. s., Pečovateľská služba SD**, IČO: 09562206, se sídlem Slivenecká 21, 252 25 Ořech, zapsaná ve spolkovém rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. L 73910 (dále jen „**Poskytovatel**“).
3. Klientem se má na mysli osoba, která se ocitla v životní situaci specifikované v předchozím odstavci tohoto článku Smlouvy a jeho situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby (dále jen „**Klient**“; Poskytovatel a Klient dále také jako „**Smluvní strany**“), přičemž za účelem jejího zajištění uzavřel Klient s Poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb sociální péče – pečovatelské služby ve smyslu § 40 Zákona a § 6 Vyhlášky (dále jen „**Služby**“).

ČI. II.

Základní informace o Poskytovateli

1. Poskytovatel poskytuje služby sociální péče – pečovatelské služby ve smyslu § 40 Zákona a § 6 Vyhlášky, a to na území obce Ořech a v jejím nejbližším okolí, a to terénním způsobem převážně v místě bydliště Klienta při činnostech sjednaných dle Smlouvy.
2. Informace o Poskytovateli či podat žádost o poskytnutí Služeb je možné na:
 - a) adrese sídla Poskytovatele: Slivenecká 21, 252 25 Ořech;
 - b) telefonicky na čísle: 771 127 519;
 - c) webová adrese: www.pecovatelskaslužba.com .
3. Základní kontaktní údaje:
 - a) Předseda: Ing. Iva Riegertová
 - b) Sociální pracovník: 771 127 519
 - c) Kancelář pečovatelské služby: 731 591 772

ČI. III.

Pravidla poskytování Služeb

1. Zahájení poskytování Služeb předchází v souladu se standardy Vyhlášky analýza sociálních potřeb

Klienta a projednání požadavků Klienta, jeho očekávání a osobních cílů, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím poskytování Služeb. V případě, že se Poskytovatel a Klient dohodnou na poskytování Služeb, budou na základě analýzy a projednání budou potřeby Klienta a cíle, které Klient od Služeb poskytovaných Poskytovatelem očekává, a bude stanoven přesný rámec a časový rozsah poskytování služeb (dále jen „**Plán**“).

2. V Plánu budou shromážděny údaje nezbytné ke kvalitnímu poskytování Služeb, Plán bude uložen v osobním spisu Klienta, který mu nebo jemu určeným osobám bude kdykoliv k dispozici k nahlédnutí v kanceláři na adrese sídla Poskytovatele. Souhlas ke zpracování osobních údajů udělí Klient podpisem Plánu.
3. Rozsah Služeb lze kdykoliv změnit dohodou mezi Klientem a Poskytovatelem, a to na základě změny Plánu. Změna Plánu, na jejímž základě dojde ke změně rozsahu Služeb bude považována v případě pochybností za dodatek Smlouvy.
4. Klient je v rámci Plánu nebo Smlouvy oprávněn určit osobu blízkou, která v případě potřeby Kliente, jeho indispozice, jiné naléhavé situace, může za Klienta jednat ve věci poskytování Služeb (dále jen „**Osoba blízká**“). Kde tato Vnitřní pravidla hovoří o právech a povinnostech Klienta, má tato práva a povinnosti dle povahy věci také Osoba blízká. V případě pochybností ohledně pokynů Osoby blízké, je Poskytovatel oprávněn ověřit tyto pokyny přímo u Klienta.
5. Konkrétní Služby jsou poskytovány prostřednictvím pracovníků Poskytovatele (dále jen „**Pracovník Poskytovatele**“), zejména osobních pečovatelů Poskytovatele (dále jen „**Osobní pečovatel**“), a koordinovány prostřednictvím koordinátora Poskytovatele (dále jen „**Koordinátor**“). Pracovníci Poskytovatele musí být k Poskytovateli vždy v pracovním nebo smluvním poměru. Pokud je v těchto Vnitřních pravidlech uvedeno, že určité jednání či úkon je třeba provést vůči Osobnímu pečovateli, je možné dle povahy věci stejný úkon provést vůči Koordinátorovi či Poskytovateli. Pokud je v těchto Vnitřních pravidlech uvedeno, že určité jednání či úkon je třeba provést vůči Koordinátorovi, je možné dle povahy věci stejný úkon provést vůči Poskytovateli. Pokud je v těchto Vnitřních pravidlech uvedeno, že určité jednání či úkon je třeba provést vůči Poskytovateli, je možné úkon provést pouze vůči Poskytovateli nebo s jeho souhlasem či schválením.
6. Klient má právo požadovat na základě dohody s Koordinátorem určitého Osobního pečovatele. V případě absence takového požadavku bude Osobní pečovatel určen Koordinátorem. V případě nespokojenosti Klienta s určitým Osobním pečovatelem, může Klient požadovat jeho výměnu. Koordinátor v případě proveditelnosti daných požadavku Klientovi vyhoví, jakmile bude dané proveditelné. Poskytovatel negarantuje Klientovi dostupnost konkrétního Osobního pečovatele.
7. V případě, že Klient odmítne všechny vybrané Osobní pečovatele, je Poskytovatel oprávněn dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to až do chvíle, kdy nalezne shodu s Klientem. O daném informuje Poskytovatel Klienta vhodným způsobem.
8. V případě, že z důvodu vyšší moci, náhlé nemoci Osobního pečovatele nebo z jiných objektivních důvodů, nelze v daný den poskytnout Klientovi Služby, přičemž tyto důvody se nepodařilo Poskytovateli odstranit ani při vynaložení rozumně požadovaného úsilí, nelze dané požadovat za porušení povinností Poskytovatele.
9. Skutečně poskytnutý rozsah Služeb zaznamenává Poskytovatel do měsíčního výkazu Služeb (dále jen „**Měsíční výkaz**“). Měsíční výkaz Poskytovatel Klientovi předloží vždy poslední den, kdy jsou v daném měsíci poskytovány Služby. Klient podpisem stvrdí správnost Měsíčního výkazu, přičemž případná absence podpisu Klienta na Měsíčním výkazu není překážkou pro předložení vyúčtování. Klient je dále oprávněn kontrolovat Měsíční výkaz z hlediska jeho správnosti a úplnosti i v průběhu příslušného měsíce, přičemž kontrolu vždy vyznačí na základě datovaného podpisu.

10. V případě, že Klient požaduje změny v poskytování Služeb dle Plánu pro následující den (např. zrušení Služeb nebo jejich části pro následující den), je povinen tuto změnu ohlásit telefonicky nebo e-mailem nejpozději 3 dny předem a v případě okolností hodných zvláštního zřetele do 21:00 hod. předcházejícího dne. V opačném případě (pozdní nahlášení, nepřítomnost Klienta v místě poskytování Služby) bude Klientovi účtován poplatek ve výši 100 % ceny sjednané Služby navýšená o náhradu za promeškaný čas Osobního pečovatele, přičemž promeškaný čas Osobní pečovatel zaznamená do Měsíčního výkazu. Poskytovatel může v odůvodněných případech poplatek prominout.
11. V případě, že Klient požaduje změny v poskytování Služeb dle Plánu pro následující kalendářní měsíc, je povinen nahlásit své požadavky Poskytovateli nejpozději 20. kalendářní den předcházejícího měsíce, v opačném případě budou Služby poskytovány dle Plánu, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

Čl. IV.

Úplata a vyúčtování

1. Za poskytování Služeb dle této Smlouvy náleží Poskytovateli odměna dle ceníku, který byl stanoven v souladu s § 75 odst. 1 písm. a) Zákona a § 6 odst. 2 Vyhlášky (dále jen „Odměna“). Změny v ceníku Poskytovatel zveřejňuje na webových stránkách Poskytovatele nejméně 14 kalendářních dnů před datem jejich účinnosti, a takovou změnu je povinen zároveň sdělit vhodným způsobem Klientovi (e-mail, osobní předání).
2. Konkrétní výše měsíční Odměny bude zjištěna a Poskytovatelem vyúčtována dle Měsíčního výkazu.
3. Poskytovatel předloží Klientovi vyúčtování provedené na základně Měsíčního výkazu do 5 pracovních dnů od skončení daného kalendářního měsíce.
4. Klient se zavazuje hradit Odměnu za uplynulý kalendářní měsíc na základě daňového dokladu (faktury) bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, a to nejpozději do 10. dne měsíce následujícího po měsíci, za který se Odměna platí, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
5. Pokud má Poskytovatel v jednom kalendářním měsíci zajistit pro Klienta poskytování Služeb v rozsahu větším než 200 hodin a/nebo je Klient v prodlení s uhrazením jakékoliv části Odměny po dobu delší 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Klienta zálohu na Odměnu odhadnutou dle Plánu. Záloha je v takovém případě splatná do 20. dne měsíce předcházejícího měsíci, za který se záloha na Odměnu platí.
6. V případě prodlení s placením Odměny vzniká Poskytovateli nárok na úrok z prodlení v zákonné výši.

Čl. V.

Práva a povinnosti Klienta

1. Klient je povinen poskytovat Osobnímu pečovateli veškerou potřebnou součinnost, aby bylo umožněno poskytnutí Služby (např. otvírání vstupních dveří apod.). Klient je při nadměrné nadlimitní zátěži Osobního pečovatele povinen v rámci poskytování součinnosti zajistit kompenzační pomůcky, a to na žádost Poskytovatele. V případě neposkytnutí součinnosti se postupuje obdobně, jako v případě nepřítomnosti Klienta v místě poskytování Služby.
2. Poskytovatel je oprávněn odmítnout využít pomůcky, které jsou ve špatném technickém stavu. Za technický stav pomůcek, k jejichž dodání je povinen Klient, odpovídá Klient.
3. Klient je povinen zajistit pro Osobní pečovatele přístup k hygieně (WC, koupelna) a k lékárnice. V případě, že poskytování Služeb vyžaduje pomůcky, přípravky nebo obdobné prostředky, Klient

je povinen tyto zajistit. Klient nezajišťuje pracovní oděv Osobního pečovatele ani osobní ochranné pomůcky Osobního pečovatele.

4. Klient je povinen sdělit Poskytovateli kontakty na příslušné osoby, které mají řešit případné mimořádné situace. Dané je možno učinit vyplněním formuláře „Mimořádné situace“.
5. Klient je povinen k náhradě škody, které způsobil Poskytovateli nebo jeho Pracovníkům svým jednáním nebo opomenutím.
6. Pokud přítomnost Osobního pečovatele v místě poskytování Služeb vyžaduje, aby o Službě byla informována třetí osoba (kvůli zpřístupnění místa, sdílení místa s dalšími osobami apod.), je Klient povinen takovou osobu informovat před zahájením poskytování Služby. Stejně tak je Klient povinen informovat třetí osobu, pokud předává Osobnímu pečovateli její údaje.
7. Manipulace s osobními věci Klienta (zejména s klíči, hotovostí apod.) není součástí poskytování Služeb a Poskyvatel za dané nenese žádnou odpovědnost, a to ani za případný vznik jakékoliv újmy Klienta. Pokud se Klient i tak rozhodne předat nějakou osobní věc do užívání fyzické osoby (např. Osobního pečovatele), doporučuje Poskyvatel dané zachytit písemně v předávacím protokolu s vyznačeným datem předání (ideálně slovem).
8. Klient není oprávněn obdarovávat jakékoliv Pracovníky Poskytovatele. Porušení tohoto pravidla bude hodnoceno jako závažné porušení Smlouvy a těchto Vnitřních pravidel a stejně tak bude hodnoceno případné přijetí daru ze strany Pracovníka Poskytovatele.
9. Klient je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost v rámci kontroly kvality poskytovaných Služeb.

Čl. VI.

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskyvatel provádí Služby řádně, kvalitně a v dohodnutých termínech.
2. Poskyvatel neodpovídá za zhoršenou kvalitu Služeb, jejíž příčinou je nedostatek informací poskytnutých ze strany Klienta.
3. Poskyvatel provádí kontrolu kvality Služeb v souladu se standardy dle Vyhlášky následujícím způsobem:
 - a) Klient sděluje svá stanoviska či spokojenost v rámci kontroly Měsíčních výkazů;
 - b) Koordinátor či předseda Poskytovatele provádí kontroly v místě poskytování Služeb, dotazuje se Klienta na spokojenost s poskytováním Služeb, jeho podněty názory a připomínky a po provedení kontroly ho seznámí s jejím výsledkem a přijatými opatřeními;
 - c) prostřednictvím externích odborníků najatých Poskytovatelem.
4. Poskyvatel je oprávněn odmítnout poskytování Služeb v případě infekčního onemocnění Klienta z důvodu ochrany Pracovníků Poskytovatele. Klient je v případě podezření Pracovníka Poskytovatele na infekční onemocnění povinen se prokázat potvrzením o bezinfekčnosti vydaným příslušným praktickým lékařem.
5. Poskyvatel prohlašuje, že má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s poskytováním Služeb.
6. V případě zásahu vyšší moci (válka, živelní katastrofy, epidemie apod.), která znemožňuje nebo výrazně ztěžuje poskytování Služeb, je Poskyvatel oprávněn dočasně omezit poskytování Služeb. O takové skutečnosti Klienta bezodkladně informuje. Poskyvatel vyvine maximální úsilí pro minimalizaci dopadu takového omezení na sociální situaci Klienta.

7. Poskytovatel je oprávněn pravidelně přešetřovat sociální situaci Klienta v návaznosti na Plán.

Čl. VII.

Mimořádné situace

1. V případě nouzové či havarijní situace (dále jen „**Mimořádná situace**“) je Pracovník Poskytovatele, který je přítomen v místě poskytování Služby, povinen vyvinout maximální úsilí k zajištění níže uvedeného, a to v tomto pořadí:
 - a) zajistit nejprve svoje bezpečí tak, aby mohl následně zajistit bezpečí Klienta;
 - b) zajistit bezpečí Klienta;
 - c) kontaktovat příslušné složky IZS. Je také možné použít formulář Mimořádné situace, je-li tento k dispozici;
 - d) zajistit bezpečí třetích osob a zamezit újmě na majetku Klienta;
 - e) informovat Koordinátora a po dohodě s ním sám nebo jeho prostřednictvím informovat Osobu blízkou, případně další osoby uvedené na formuláři Mimořádná situace, je-li tento k dispozici;
 - f) vyhotovit záznam průběhu Mimořádné situace a tento předat Koordinátorovi. Je-li to možné, správnost záznamu průběhu stvrdí svým podpisem též Klient nebo vhodná osoba přítomná Mimořádné situaci.

Čl. VIII.

Trvání Smlouvy

1. Poskytování Služeb dle této Smlouvy se sjednává na dobu dle Smlouvy.
2. Smlouva může zaniknout před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena následujícím způsobem:
 - a) dohodou Smluvních stran;
 - b) zánikem nebo smrtí Poskytovatele nebo Klienta;
 - c) písemnou výpovědí.
3. Klient je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů. Výpovědní doba činí 5 pracovních dnů a počne běžet následující den po doručení písemné výpovědi.
4. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou v délce 5 pracovních dnů od doručení písemné výpovědi Klientovi a/nebo osobě blízké uvedené v záhlaví této Smlouvy pouze z následujících důvodů:
 - a) Klient hrubě porušuje své povinnosti stanovené dle této Smlouvy či dle Vnitřních pravidel, přičemž za hrubé porušení povinností Klienta se považuje zejména prodlení se zaplacením řádně vyúčtované měsíční Odměny po dobu delší 30 dnů a opakované porušení povinností Klienta dle čl. II odst. 5 Smlouvy (2x v kalendářním měsíci nebo 3x v kalendářním čtvrtletí);
 - b) Klient se chová hrubě, urážlivě či jakkoliv jinak nevhodně k Osobnímu pečovateli či k Poskytovateli;
 - c) Klient nevyužívá Služby po dobu delší 6 měsíců od poslední poskytnuté Služby;

- d) zdravotní nebo psychický stav Klienta již neumožňuje poskytování Služeb a vzájemnou spolupráci Smluvních stran dle této Smlouvy, Plánu a Vnitřních pravidel a vyžaduje změnu v péči o Klienta nad rámec činnosti Poskytovatele.

Čl. IX.

Stížnosti a jejich vyřizování

1. Klient je oprávněn podávat veškeré stížnosti na poskytování Služeb ze strany Poskytovatele následujícím způsobem:
 - a) vyplněním příslušné kolonky v Měsíčním výkazu;
 - b) telefonicky či osobně pracovníkovi Poskytovatele s výslovným uvedením, že se jedná o stížnost;
 - c) písemně či emailem na kontakty Poskytovatele uvedené v těchto Vnitřních pravidlech;
 - d) jakýmkoliv jiným vhodným způsobem v případech hodných zvláštního zřetele (např. s využitím piktogramů apod.).
2. V případě, že chce Klient podat stížnost na pracovníka Poskytovatele, kterému by v ostatních případech dle těchto Vnitřních pravidel měl stížnost předat, je Klientovi doporučeno obrátit se písemně či emailem přímo na statutární orgán Poskytovatele.
3. Stížnosti řeší s konečnou platností vždy statutární orgán Poskytovatele, a to do 30 dnů od jejího doručení. O vyřešení stížnosti informuje statutární orgán Poskytovatele Klienta vždy do 10 dnů od jejího vyřešení. To neplatí, byla-li stížnost učiněna anonymně.

Čl. X.

Vedení a evidence dokumentace Klienta (GDPR)

1. Poskytovatel zpracovává povinné osobní údaje Klienta a jeho zákonných zástupců, popř. opatrovníků v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., zpracování osobních údajů, který zpracovává příslušné předpisy Evropské unie, zejména pak nařízení 2016/679 (GDPR). Činí tak v rozsahu nezbytném pro výkon oprávněné činnosti organizace poskytující sociální služby dle platných právních norem, zejména pak zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a to účelem poskytování Služeb.
2. Poskytovatel zpracovává tyto osobní údaje Klienta:
 - a) identifikační údaje, tj. jméno, příjmení, titul, datum narození a údaj o pohlaví, státní příslušnost;
 - b) kontaktní údaje, tj. adresu trvalého bydliště, adresu místa poskytování služby, doručovací adresu, telefonická spojení, email.
 - c) údaje o nepříznivé sociální situaci Klienta, stupni závislosti, zájmech, potřebách a přáních klienta v rozsahu nezbytném k rozhodnutí o poskytování Služeb, poskytnutí základního sociálního poradenství a poskytování Služeb;
 - d) údaje o poskytování Služeb, tj. jejich obsahu, průběhu a hodnocení (plnění Plánů), místu a časového rozsahu Služeb, komunikaci s Pracovníky Poskytovatele;
 - e) údaje o rizicích souvisejících se Službami, a to pouze v rozsahu nezbytně nutném pro řádné zajištění poskytování Služeb sjednaných Smlouvou;
 - f) údaje o důležitých kontaktních osobách Klienta (vč. Osoby blízké), tj. jméno, příjmení,

kontaktní adresa, telefonická spojení, email, druh příbuzenského nebo jiného vztahu ke Klientovi;

g) údaje pro platbu Odměny, tj. bankovní nebo jiné spojení.


3. Zpracování osobních údajů Poskytovatelem je dále upraveno vnitřním předpisem Poskytovatele, aby tak byla zajištěna jejich ochrana před zničením, ztrátou nebo zneužitím. Údaje jsou určeny pouze pro Pracovníky Poskytovatele, kteří je potřebují pro výkon své činnosti v rámci poskytování Služeb.
4. Pokud Klient zjistí, že došlo k porušení zákona o ochraně osobních údajů, má právo se obrátit na Poskytovatele, případně posléze na příslušné úřady k přijetí opatření za účelem nápravy. Klient má právo doporučeným dopisem písemně zažádat Poskytovatele o výmaz údajů a vznést námitku proti zpracovávání osobních údajů, odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, zažádat o nahlédnutí do zpracovávaných osobních údajů, zažádat o opravu zpracovávaných osobních údajů a zažádat o převod zpracovávaných údajů jinému subjektu.
5. Klient se zavazuje poskytovat včas úplné, přesné a pravdivé údaje související s poskytováním Služeb.

Čl. XI.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Vnitřní pravidla jsou platná a účinná od okamžiku jejich vydání. V případě změny Vnitřních pravidel se Poskytovatel zavazuje seznámit Klienta s novým zněním Vnitřních pravidel do 5 pracovních dní od provedení příslušné změny.
2. Tato Vnitřní pravidla a všechna s nimi spojená práva a povinnosti se řídí právem České republiky.
3. Adresy pro doručování písemností jsou adresy uvedené v záhlaví Smlouvy nebo těchto Vnitřních pravidlech. V případě, že adresát zásilky nepřevzme či zásilku uloženou pro něj na poště v úložní době nevyzvedne, je poslední den uložení zásilky držitelem poštovní licence dnem doručení, a to i v případě, že se adresát o uložení zásilky nedozvěděl. Pokud zásilka nebude z jakýchkoliv důvodů u držitele poštovní licence uložena, považuje se zásilka 3. pracovním dnem ode dne jejího odeslání adresátovi zásilky za doručenu, a to i v případě, že se adresát zásilky o zaslání zásilky nedozvěděl.
4. Smlouva může být doplňována nebo měněna jen formou písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Rovněž ukončit tuto Smlouvu lze pouze písemnou formou. Smluvní strany vylučují možnost změny nebo zrušení Smlouvy v jakékoli jiné formě. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Změna Plánu, na jejímž základě dojde ke změně rozsahu Služeb bude považována v případě pochybností za dodatek Smlouvy.
5. V případě, že některé ustanovení Vnitřních pravidel nebo Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, nebude tím dotčena platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení.

V Ořechu dne 29.3.2022



Spolek seniorů Ořech, z. s.

Ing. Iva Riegertová, předseda spolku