

Práva a povinnosti Uživatele a Poskytovatele

Uživatel a Poskytovatel včetně pracovníků mají svá zákonná práva ustanovena v Listině základních práv a svobod.

Pro zachování kvality poskytované sociální služby jsou stanoveny poskytovatelem Práva a povinnosti zúčastněných stran uvedena níže.

Uživatelem, poskytovatelem a pracovníky poskytovatele musí být níže uvedená Práva a povinnosti dodržována všemi stranami.

Důsledky porušení Práv a povinností:

- Uživatelem – bude šetřeno vedoucí služby a může vést k ukončení smlouvy
- Poskytovatelem – bude šetřeno odpovědnou osobou s vyvozením správních sankcí
- Pracovníkem poskytovatele – bude šetřeno jako stížnost klienta

Práva Uživatелů

- Má právo být seznámen se všemi nabízenými službami a využít je v plném rozsahu
- Má právo podat žádost o mimořádné čerpání služby i mimo termín smlouvou určený
- Veškeré údaje o jeho osobě jsou shromažďovány pouze s jeho souhlasem
- Má právo nahlížet do své dokumentace
- Má právo na soukromí a bezpečí
- Má právo na soukromí a uplatňování vlastní vůle
- Stížnosti, náměty, pochvaly a hodnocení služby je možné podávat ústně sociální pracovníci, anonymně nebo písemně

Povinnosti Uživatелů

- Být v termínech stanovených pro poskytování služby v místě poskytování služby a umožnit pracovníkovi poskytnout sjednané úkony základních činností služby
- Oznámit poskytovateli prostřednictvím rodinného příslušníka v co nejkratší možné době předpokládanou dobu, po kterou nebude čerpat sociální službu např. z důvodů hospitalizace, rodinných záležitostí apod. nejdéle 24 hod. před plánovanou službou
- Uhradit při neoznámení zrušení plánované služby vyúčtování spotřebovaného času cestou pracovníka, který měl neohlášenou službu zajistit
- Oznámit neprodleně poskytovateli skutečnost, že má infekční onemocnění
- Hradit řádně vyúčtování za poskytnutou službu do termínu stanoveném ve vyúčtování
- Poskytnout pomůcky a prostředky k provádění sjednaného úkonu a udržovat je v provozu schopném stavu

- Jednat s pracovníkem poskytovatele v souladu s etickými pravidly, nesnižovat jeho důstojnost, nevyvolávat konfliktní situace a spolupracovat s pracovníkem tak, aby úkony služby mohly být poskytnuty bez překážek
- Spolupracovat s poskytovatelem a jeho pracovníkem při plánování poskytované služby zejména pro zhotovení a aktualizace individuálního plánu
- Spolupracovat pro hodnocení kvality poskytované služby vyplněním dotazníku 1 x ročně, a umožnění osobní návštěvy a rozhovoru s vedoucí služby nebo sociální pracovnící 3x za rok
- Zabezpečit domácího mazlíčka (pes, kočka apod.) tak, aby nemohl pracovníkovi poskytujícímu službu, jakkoliv ho ohrožovat nebo obtěžovat
- Umožnit pracovníkovi poskytujícímu službu použití WC a rovněž mu umožnit při vícehodinovém poskytování služby si připravit nápoj nebo si ohřát jídlo
- Nekouřit za přítomnosti pracovníka poskytujícího službu v místnosti, kde je služba poskytována
- Uhradit náklady dopravy pracovníka a vstupné, pokud je součástí služby doprovod uživatele na kulturní akci

Práva Poskytovatele

- Účtovat čas pracovníka, který byl nezbytně spotřebován za zajištěním plánované služby, která nebyla ze strany uživatele odhlášena
- Vyhovět žádosti o mimořádný termín poskytnutí služby, pouze pokud mimořádný termín nenaruší provozní podmínky poskytovatele
- Posunout termín služby z důvodů nenadálé nouzové nebo havarijní situace
- Přerušit na nezbytně dlouhou dobu poskytování služby, pokud uživatel onemocní přenosným infekčním onemocněním (pásový opar, spála, žloutenka apod.)
- Odvolat pracovníka z poskytované služby v případě problematického chování uživatele služby, které vede ke snížení důstojnosti pracovníka nebo k vytvoření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
- Ukončit Smlouvu o poskytování sociální služby z důvodu opakovaného nebo hrubého porušení Práv a povinností uživatele poskytovatele ze strany uživatele
- Aktualizovat ceník služby, a to pouze v souladu Zákona č. 108/2006 Sb. A Vyhlášky č. 505/2006 Sb.
- Účtovat fakultativní úkony v plně vynaložených nákladech bez kalkulace zisku

Práva poskytovatele

- Poskytovat službu v souladu zákonných norem a předpisů ČR, v rozsahu registrace uvedené na KÚ SK a v souladu svých interních předpisů
- Dodržovat termíny dnů a hodinového čerpání poskytování služby stanovené ve Smlouvě, případně změn uskutečněných individuálním plánem Uživatele

- Účtovat službu v souladu platného ceníku služby. Cena úkonů účtovaných v hodinové sazbě odpovídá skutečně spotřebovanému času nezbytnému k zajištění úkonu. Pokud poskytování úkonu, včetně času nezbytného k jeho zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí
- Řešit bezodkladně nenadálé nouzové a havarijní situace uživatele, v době poskytování služby, a to v zájmu zachování zdraví, života a majetku klienta
- Představit osobně nového pracovníka, který bude službu poskytovat, a to stávající asistentkou nebo vedoucí sociální péče
- Poskytnou pracovníkům ochranné pracovní prostředky a vyžadovat jejich používání při poskytování služby
- Shromažďovat osobní údaje klienta pouze v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování služby a nakládat s těmito údaji v souladu Zákona č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů v platném znění a Nařízení 2016/679 EU o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, v platném znění
- Plánovat s klientem poskytovanou službu a hodnotit naplňování jeho cílů dle individuálního plánu uživatele
- Nakládat s klíči od bytu/domu uživatele poskytnutými uživatelem za účelem poskytnutí jeho služby tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození
- Hodnotit kvalitu poskytované služby písemným dotazníkovým šetřením 1x ročně a osobní návštěvou a rozhovorem s uživatelem vedoucí nebo sociální pracovnící 3x za rok
- Vystavit uživateli písemné vyúčtování za poskytnuté služby nejdéle do 20. dne měsíce následného po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta
- Vystavit na žádost uživatele mimořádné vyúčtování za jeho poskytnutou službu nebo mu vyrovnat pohledávky při ukončení smlouvy

Práva pracovníků poskytovatele

- Vyžadovat od uživatele spolupráci pro výkon sjednaných úkonů služby
- Opustit byt uživatele v případě jeho problematického chování, které vede ke snížení důstojnosti pracovníka nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
- Odmítnout uživateli poskytnutí úkonu základních činností služby nebo fakultativních úkonů, které nemá uživatel sjednány
- Použít při poskytování sociální služby WC uživatele nebo v případě vícehodinové služby u uživatele použít jeho zařízení k přípravě stravy a nápoje
- Požádat uživatele o zajištění jeho zvířete v případě, že ho zvíře ohrožuje nebo obtěžuje

Povinnosti pracovníků poskytovatele

- Poskytovat službu svědomitě, řádně, zachovávat mlčenlivost, řídit se zákony ČR, vnitřními předpisy zaměstnavatele, předpisy BOZP, etickým kodexem a uplatňovat své vědomosti dovednosti získané celoživotním vzděláváním v praxi
- Dodržovat smluvené termíny poskytování služby u uživatele
- Jednat s uživatelem s empatií, ohleduplností, vstřícností a laskavostí
- Při poskytování sociální služby u uživatele konzumovat pouze své potraviny a nápoje v délce více jak 4 hodiny bez přestávky
- Poskytovat smluvené úkony základních činností služby dle individuálních požadavků uživatele a úkony provádět s ohledem k jeho fyzickým a psychickým možnostem
- Motivovat uživatele tak, aby docházelo k posunu z role pasivního příjemce pomoci do pozice aktivního účastníka a spolupracovat s uživatelem na aktualizacích jeho individuálního plánu
- Řádně hospodařit, střežit a chránit majetek uživatele v době poskytování služby před jeho poškozením, zničením, ztrátou nebo zneužitím
- Řešit nouzové a havarijní situace uživatele zjištěné při zahájení služby nebo vzniklé v průběhu služby, a to v zájmu zachování jeho zdraví, života majetku
- Přivolat RZS v případě, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví
- Spolupracovat při poskytování služby s rodinou uživatele a dalšími sdílenými službami zapojenými v péči o uživatele
- Reagovat na náměty a stížnosti uživatele nebo osoby blízké a předávat je k řešení odpovědné osobě
- Evidovat poskytnutou sociální službu do výkazu práce u uživatele podle skutečnosti dané uskutečněné služby a zároveň evidovat tyto data do elektronického interního systému zaměstnavatele