

**Uživatel:**

Jméno a příjmení: .....  
(totožnost ověřena dle občanského průkazu)

Datum narození: .....

Bydliště: .....

V případě právního zastoupení nebo opatrovnictví zastoupený:

.....

(dále jen „uživatel služby“)

**a**

**Poskytovatel: Oblastní charita Jičín**

Sídlo: Na Jihu 553, Jičín 506 01, IČO: 73633755

Zastoupený: .....

Kontaktní adresa: **Havlíčkova 442, Kopidlno 507 32**

Tel.: **605 521 429** – ředitel Oblastní charity Jičín

**737 139 089** – vedoucí CHPS, **733 678 661** – sociální pracovník

Číslo účtu: **2914882379/0800**

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají dle § 90 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

## **Smlouvu o poskytování charitní pečovatelské služby (CHPS)**

### **I.**

#### **Rozsah poskytování sociální služby**

- (1) Uživatel má právo požádat poskytovatele o kterýkoliv níže uvedený úkon z těchto základních činností při poskytování Charitní pečovatelské služby dle § 35 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou:

- a) pomoc při zvládnutí 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,
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb jsou uvedeny v příloze č. 2.

Po vzájemné dohodě obou stran bude CHPS poskytována uživateli služby v době od ..... v rozsahu úkonů:

**a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

- 1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- 3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- 4. pomoc při přesunu na lůžko, nebo na vozík

**b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

- 1. pomoc při úkonech osobní hygieny
- 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- 3. pomoc při použití WC

**c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

- 2. dovoz jídla
- 3. pomoc při přípravě jídla a pití
- 4. příprava a podávání jídla a pití

**d) pomoc při zajištění chodu domácnosti**

- 1. běžný úklid a údržba domácnosti
- 2. velký úklid (sezónní úklid, úklid po malování atd.)
- 3. donáška vody
- 4. topení v kamnech, donáška a příprava topiva, údržba topných zařízení
- 5. běžné nákupy a pochůzky
- 6. velký nákup týdenní, nákup vybavení domácnosti a ošacení
- 7. praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy
- 8. praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy

**e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- 2. doprovod k lékaři, na úřady a za veřejnými službami

**f) fakultativní služby - zdarma**

- 1. zajištění služeb duchovním

**Konkrétní způsob a rozsah poskytování služeb bude uveden v Individuálním plánu.**

**II.**

**Místo a čas poskytování CHPS**

- (1) Služby, sjednané v čl. I. smlouvy o poskytování CHPS, budou poskytovány v domácnosti uživatele služby. Běžné nákupy budou realizovány v místě bydliště klienta.
- (2) Služby, sjednané v čl. I. smlouvy o poskytování CHPS, se poskytují dle dojednaných podmínek po dobu platnosti smlouvy. Pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny od 7.00 do 22.00; víkendy a svátky od 7.00 do 22.00 hodin. Změna výše dohodnutých časů ze strany uživatele nebo z organizačních a přechodných důvodů poskytovatele, nejsou důvodem pro změnu této smlouvy. Tyto údaje budou zaznamenány v Individuálním plánu uživatele a to s ohledem na individuální cíl uživatele.

### III.

#### Výše úhrady za CHPS a způsob jejího placení

- (1) Uživatel služby je povinen zaplatit úhradu za provedené úkony v daném měsíci. Výše je stanovena dle vyhlášky 505/2006 Sb. (§ 6 odst. 2 písm. a) na základě skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu.
- (2) Poskytovatel je povinen předložit uživateli služby vyúčtování úhrady úkonů podle článku III. odst. (1.), a to do 20. dne v měsíci, který následuje po měsíci, ve kterém se služby poskytovaly. Vyúčtování poskytovatel provádí dle denních záznamů o poskytovaných službách vedených v systému eEquip a to dle skutečně stráveného času na úkonu. Shodu účtovaných úkonů se skutečností kontroluje odpovědný pracovník poskytovatele.
- (3) Uživatel služby je povinen uhradit poskytnuté služby do konce měsíce, ve kterém mu bylo předloženo vyúčtování. Platba se provádí:

v hotovosti  převodem na účet poskytovatele

Platba může být provedena i třetí osobou (rodinným příslušníkem, opatrovníkem, zmocněncem), dohodnou-li se tak smluvní strany.

- (4) Výše úhrady bude stanovena poskytovatelem dle platného ceníku, který je přílohou této smlouvy.

### IV.

#### Závazek uživatele služby o způsobu přijímání CHPS

- (1) Uživatel služby se zavazuje, že bude úkony CHPS přijímat v uvedeném rozsahu, místě a čase řádně tak, jak je uvedeno ve smlouvě o poskytování CHPS. Svým podpisem rovněž potvrzuje, že byl seznámen s přílohami této smlouvy (3 přílohy).

### V.

#### Výpovědní důvody, výpovědní lhůty a zánik smlouvy

- (1) Uživatel služby může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta v tomto případě činí jeden týden.
- (2) Poskytovatel může písemně vypovědět smlouvu o poskytování CHPS pouze z těchto důvodů:
  - a) Jestliže uživatel služby hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytování CHPS. Tím se zejména myslí úmyslné neuhrazení poskytnutých služeb v době delší než jeden měsíc po předložení vyúčtování, nebo porušení povinnosti, které uživateli vyplývají z přílohy této smlouvy, i po opětovném napomenutí.
  - b) Jestliže uživatel nevyužívá domluvenou službu tak, jak je uvedeno v jeho Individuálním plánu, a to po dobu jednoho měsíce, nebo po dobu třech měsíců v případě hospitalizace ve zdravotnickém zařízení.
  - c) Jestliže se uživatel služby chová k zaměstnanci Oblastní charity Jičín způsobem, jehož záměr, nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti osoby zaměstnance, nebo k vytváření zneklidňujícího a nepřátelského prostředí.
- (3) Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď uživateli služby doručena. Jestliže dojde k fyzickému napadení zaměstnance poskytovatele ze strany uživatele služby, nebo jeho domácího zvířete, které

bylo k tomuto pobídnuto, vyhrazuje si poskytovatel ukončit poskytování CHPS s okamžitou platností v den oznámení této skutečnosti uživateli služby.

- (4) Smlouva zaniká úmrtím uživatele, jeho trvalým přestěhováním mimo oblast poskytování služby nebo zánikem poskytovatele.

## VI.

### **Doba platnosti smlouvy a její nepřenositelnost**

- (1) Smlouva o poskytování CHPS nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- (2) Smlouva o poskytování CHPS se uzavírá:
- dobu neurčitou
- dobu určitou do .....
- (3) Uživatel služby nemůže práva a povinnosti této smlouvy o poskytování CHPS postoupit jakékoliv jiné osobě.

## VII.

### **Závěrečná ustanovení**

- (1) Smlouva o poskytování CHPS a její přílohy jsou vyhotoveny ve dvou exemplářích, kdy každý exemplář má platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- (2) Poskytovatel si vyhrazuje právo upravit znění smlouvy v souladu s aktualizací zákona o sociálních službách a prováděcí vyhláškou k zákonu jednostranně, s oznámením uživateli. Uživatel v případě nesouhlasu se změnou má dle OZ možnost odstoupit od smlouvy.
- (3) V jiných případech může být smlouva měněna pouze dohodou obou smluvních stran. Změna musí být provedena písemně, jako číslovaný dodatek k původní smlouvě o poskytování CHPS.
- (4) Obě smluvní strany prohlašují, že smlouvu o poskytování CHPS uzavřely na základě své svobodné vůle, a že ji neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Tato smlouva nahrazuje případné předchozí sjednané dohody či smlouvy mezi Oblastní charitou Jičín a uživatelem. Uživatel výslovně souhlasí ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. se zpracováním výše uvedených osobních údajů Oblastní charitou.

**Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu a její přílohy přečetly, rozumí obsahu, se kterým souhlasí, což stvrzují svými podpisy.**

Datum:

Podpis: .....

**uživatel služby**

(zákonný zástupce, opatrovník)

.....

**zástupce poskytovatele**

- Přílohy č.:**
1. Povinnosti poskytovatele a uživatele služby
  2. Ceník CHPS
  3. Informace o podávání stížností

## **Příloha č. 1.**

### **I.**

#### **Poskytovatel se zavazuje:**

- (1) Poskytovat CHPS v rozsahu úkonů, které byly uživatelem služby nasmlouvány.
- (2) Zajišťovat dohodnuté služby řádně a svědomitě.
- (3) Zaměstnanec CHPS se zavazuje k mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se během výkonů úkonů dozví, pokud nejde o takové skutečnosti, které podléhají oznamovací povinnosti – např. informace o trestném činu.
- (4) Zaměstnanec CHPS odpovídá za řádnou evidenci provedených úkonů.
- (5) Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat uživatele služby o změnách, které se týkají úhrad za poskytovanou CHPS.

### **II.**

#### **Uživatel služby se zavazuje:**

- (1) Nepožadovat po kterémkoliv zaměstnanci CHPS práci nad rámec sjednaných úkonů.
- (2) Nepožadovat po kterémkoliv zaměstnanci CHPS finanční výpomoc.
- (3) Souhlasí se změnou zaměstnance z důvodu nemoci, nástupu na řádnou dovolenou, nebo z provozních důvodů poskytovatele CHPS.
- (4) Svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s možností, formou a kontakty v případě stížnosti.
- (5) O zrušení úkonu, které si uživatel služby nasmlouval, může požádat písemně, nebo ústně prostřednictvím kteréhokoliv zaměstnance CHPS v přiměřené časové lhůtě před plánovaným poskytnutím výkonu.
- (6) Informovat zaměstnance CHPS o skutečnostech, které by jej mohly ohrozit (např. nezajištěná elektroinstalace, agresivní zvířectvo, padající krytina, unikající plyn) a tyto překážky bez zbytečného odkladu odstranit, nebo jejich riziko minimalizovat.
- (7) Uživatel služby má právo poskytovateli sdělit výši příspěvku na péči, pokud mu je přiznán a souhlasí s tím, že nahlásí změny ve výši příspěvku vždy do konce měsíce, ve kterém nastala změna.
- (8) Po provedeném sociálním šetření na místě budoucího poskytování služby je pracovníkem, který koná místní šetření, zhodnoceno, zda jsou splněny vhodné podmínky pro poskytování služby. Jedná se o životní prostředí žadatele a jeho bezpečný přesun z lůžka do jiných částí bytu či domu, jeho možnost přesunout se mimo prostor svého bydliště apod. (např. v případě žadatelů trvale upoutaných na lůžko je možné individuálně s klientem a případně s rodinou dohodnout, jakým způsobem a v jakém rozsahu je možné nabízené služby realizovat s ohledem na bezpečnost a ochranu zdraví pracovníků přímé péče. V případě potřeby budou péči zajišťovat pracovníce ve dvou.)

Pokud je stávající prostředí v domácnosti klienta nevyhovující, pak je možné se individuálně dohodnout na řešení situace za pomoci kompenzačních pomůcek (francouzské hole, chodítka, toaletní křeslo, polohovací lůžko apod.). Tyto pomůcky zajistí buď rodina žadatele, on sám anebo s tímto pomůžou

pracovníci CHPS. Na přechodnou dobu po vzájemné dohodě lze ve výjimečných případech poskytovat služby i v případě absence kompenzačních pomůcek. Je však nutné se s žadatelem dohodnout na termínu, do kdy budou potřebné pomůcky zakoupeny či zapůjčeny anebo jinak zajištěny ze strany žadatele/klienta. Pokud nebude dohodnut jiný termín, pak budou pomůcky v domácnosti či úpravy bytu apod. zajištěny do 14 pracovních dnů. V opačném případě je nevyhovující situace v domácnosti žadatele/klienta důvodem k okamžitému ukončení poskytování služeb. Vhodné prostředí pro poskytování sociální služby se týká i příjezdu pracovníků CHPS - je nutné, aby klient umožnil pracovníkům přímé péče vjezd na svůj pozemek (v případě odvozu klienta do zdravotnického zařízení, střediska osobní hygieny apod.) Vhodnost parkování v místě poskytnutí služby posoudí služba konající pracovníci a v případě, že nebude možné bezpečně zaparkovat a poskytnout službu, pak takováto služba poskytnuta nebude. V takovémto případě toto oznámí svému vedoucímu pracovníkovi a ten zahájí jednání s klientem či jeho rodinou o možnostech, jak takovou situaci v budoucnu řešit.

**V případě, že nedojde ke vzájemné dohodě o možnosti bezpečného poskytování sociální služby, může posléze dojít i k ukončení poskytování těchto služeb ze strany CHPS.**

**Příloha č. 2.**

**CENÍK SLUŽEB**

**a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití (130,- Kč/hod.)
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (130,- Kč/hod.)
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru (130,- Kč/hod.)
4. pomoc při přesunu na lůžko, nebo na vozík (130,- Kč/hod.)

**b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

1. pomoc při úkonech osobní hygieny (130,- Kč/hod.)
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty (130,- Kč/hod.)
3. pomoc při použití WC (130,- Kč/hod.)

**c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

1. dovoz jídla (22,- Kč)
2. pomoc při přípravě jídla a pití (130,- Kč/hod.)
3. příprava a podávání jídla a pití (130,- Kč/hod.)

**d) pomoc při zajištění chodu domácnosti**

1. běžný úklid a údržba domácnosti (130,- Kč/hod.)
2. velký úklid (sezónní úklid, úklid po malování atd.) (130,- Kč/hod.)
3. donáška vody (130,- Kč/hod.)
4. topení v kamnech, donáška a příprava topiva, údržba topných zařízení (130,- Kč/hod.)
5. běžné nákupy a pochůzky (130,- Kč/hod.)
6. velký nákup týdně, nákup vybavení domácnosti a ošacení (115,- Kč)
7. praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy (70,- Kč/kg)
8. praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy (70,-Kč/kg)

**e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

1. doprovod k lékaři, na úřady a za veřejnými službami (130,- Kč/hod.)

**f) fakultativní služby**

1. zajištění služeb duchovním (zdarma)

**Zdarma se dle zákona poskytují služby:**

- 1) rodině, kde se narodili současně 3 nebo více dětí
- 2) účastníkům odboje
- 3) účastníkům soudní rehabilitace odsouzeným v době nesvobody
- 4) osobě zařazené v době nesvobody do tábora nucených prací/pracovního útvaru/centralizačního kláštera
- 5) pozůstalým po těchto osobách, pokud jsou starší než 70 let.



Příloha č. 3.

## **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb CHPS**

(Výňatek z vnitřních předpisů organizace)

### **Úvodní ustanovení**

- Každý uživatel služby má právo podat stížnost na provoz CHPS, na jednání zaměstnanců CHPS a na způsob poskytování služeb.
- stížnost se jedná vždy, pokud jí sám stěžovatel označuje jako stížnost, bez ohledu na její obsah.
- Uživatel služby nesmí být po podání stížnosti znevýhodňován, diskriminován a jinak postihován.
- Každá stížnost bude vyřízena dle vnitřních metodik poskytovatele.
- Stížnosti mohou podávat uživatelé služby, nebo jejich nejbližší příbuzní.

### **Komu podat stížnost?**

Pracovníkům v sociálních službách (pečovatelkám), sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu charitní pečovatelské služby nebo řediteli OCH Jičín. Kontaktní adresy a telefonní čísla jsou uvedeny na první stránce smlouvy o poskytování Charitní pečovatelské služby.

### **Jaká může být forma stížnosti?**

Stížnost můžete podávat ústně nebo písemně na uvedené adresy. Přípustná je i forma anonymní stížnosti.

### **Co má stížnost obsahovat?**

V případě písemné stížnosti, jméno stěžovatele s kontaktní adresou, stručný popis daného problému a návrh na změnu.

### **Do kdy bude stížnost vyřízena a kdo ji bude vyřizovat?**

Lhůta na vyřízení stížností činí 30 dní. Stížnosti na zaměstnance CHPS vyřizuje vedoucí CHPS. Stížnosti na vedoucího CHPS vyřizuje ředitel Oblastní charity Jičín.

### **Jak budete s výsledkem Vaší stížnosti seznámen-a?**

O vyřízení stížností je stěžovatel vždy informován písemně.

### **Co můžete udělat, když budete s vyřízením stížnosti nespokojen-a?**

Je možné podat odvolání. Pokud stížnost vyřizuje vedoucí CHPS, podáváte odvolání řediteli Oblastní charity Jičín. Pokud stížnost vyřizuje ředitel OCH Jičín, podáváte odvolání řediteli Diecézní charity v Hradci Králové, Velké náměstí 37, Hradec Králové 500 01, tel: 495 063 135. V případě další nespokojenosti s vyřízením stížnosti Vám vedoucí CHPS, nebo ředitel Oblastní charity Jičín předá seznam dalších institucí, kam lze odvolání podat.

### **Písemně lze podat stížnost na adresu**

- Charitní pečovatelská služby - Havlíčkova 442, 507 32 Kopidlno – v případě stížností na pečovatelky nebo sociálního pracovníka CHPS
- Oblastní charity Jičín – Na Jihu 553, 506 01 Jičín – v případě stížnosti na vedoucího CHPS



### **Elektronickou formou lze podat stížnost na**

- Na e-mailovou adresu [vedoucipecovatele@charitajicin.cz](mailto:vedoucipecovatele@charitajicin.cz) nebo [reditel@charitajicin.cz](mailto:reditel@charitajicin.cz)
- Skype – na účet chps.kopidlno

### **Osoby oprávněné účastnit se vyřizování stížnosti**

Vyřizování stížnosti se může účastnit ten, kdo ji podal, člen rodiny, partner nebo příbuzný uživatele služby, pověřené osoby CHPS, osoby, které mohou podat ke stížnosti informace nebo jichž se stížnost přímo týká, nebo ti, ke kterým se lze odvolat proti výsledku vyřizování stížnosti.

### **Anonymní stížnost**

Za anonymní stížnost se považuje stížnost, kde nejsou uvedeny jméno a kontaktní údaje stěžovatele, nebo telefonická a CHPS tak nemá možnost na stížnost přímo odpovědět. Anonymní stížnost bude řešena jako kterákoliv jiná stížnost a výsledek řešení bude vyvěšen na venkovní nástěnce místně příslušného střediska po dobu 14. pracovních dnů.

Pro spádovou oblast Libáň je příslušným střediskem CHPS Libáň, pro oblast Vysoké Veselí střediskem Vysoké Veselí, pro oblast Železnice je to středisko Železnice a pro všechny ostatní případy je střediskem Kopidlno.