

Pravidla pro poskytování tísňové péče

I.

Základní prohlášení organizace

Pravidla poskytování služby

- Na základě Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.
- Dle vyhlášky MPSV 505/2006 Sb., která upřesňuje rozsah služeb a výši úhrad.
- Na základě Občanského zákoníku.
- Dle Listiny základních práv a svobod.
 - dále dle Etického kodexu pracovníků – webové stránky organizace,
 - a pravidel a metodik vydaných poskytovatelem.

Poslání organizace

- Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, p.o. se snaží prostřednictvím svých služeb pomáhat seniorům a občanům se zdravotním postižením přes nepříznivé sociální a zdravotní situace setrvávat ve svých domovech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, své přátele a blízké.

Cíl služby

- Cíl tísňové služby je udržení co největší soběstačnosti a nezávislosti občanů, zajištění maximálně možné délky života lidí ve vysokém věku a lidí se zdravotním postižením v jejich vlastním sociálním prostředí, snížení narůstajícího počtu rizik (zdravotních, sociálních a kriminálních) a mimo jiné pomoci rodinám, pečujícím o osoby ve vyšším věku nebo se zdravotním postižením.

Cílová skupina

- Osoby s kombinovaným, tělesným a zdravotním postižením, senioři.

Zásady poskytování služby

- Služby jsou poskytovány na základě respektu lidské důstojnosti, individuality a práv jednotlivých uživatelů.
- Zajištění a vytvoření podmínek pro samostatné rozhodování uživatelů a zplnomocnění uživatele k rozhodování o sobě.
- Podpora udržení soběstačnosti a nezávislosti uživatelů, snížení zdravotních a sociálních rizik.

- Služby jsou poskytovány na základě profesionálního přístupu všech zaměstnanců, který je podložen jejich celoživotním vzděláváním.
- Služby jsou vedeny transparentně a odpovědně, informace o službě jsou dostupné.

Provozní doba

- Služba je poskytována nepřetržitě.

Místo poskytování služby

- Město Mladá Boleslav.

Důležité kontakty

Název organizace: Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, p.o.

Zřizovatel: Město Mladá Boleslav

Adresa organizace: Na Radouči 1081, 293 01 Mladá Boleslav

Ředitelka: Mgr. Jana Volfová

IČ: 42718325

webové stránky: www.psmb.cz

telefon kancelář 326 735245

jméno,	telefon	email:
Mgr. Jana Volfová	739 920 572	psmb.volfova@seznam.cz
Jana Hálová, DiS.	731 702 332	dps.halova@seznam.cz
Bc. Jaromíra Prokopová	739 914 518	dps.smolikova@seznam.cz

II. Realizace tísňové péče

Sazebník služby

- Veškerý rozsah námi nabízených služeb je uveden na formuláři „Sazebník služby“, který je stanoven v souladu s Vyhláškou 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.
- Sazebník služeb je zveřejněn na webových stránkách: www.psmb.cz.

Jednání o sociální službu

- Jednání se zájemcem o službu je velmi důležité, zájemci předkládáme takové informace, aby se byl schopen rozhodnout, zda chce, aby mu byla naše služba poskytována.

- Potřebujeme vymezit nepříznivou sociální situaci zájemce, zjistit, zda patří do naší cílové skupiny a zda naše služba je schopna naplňovat přání, cíle zájemce.
- Každá žádost osobní, telefonická nebo písemná je písemně evidována.
- Jednání probíhá v domácím prostředí zájemce o sociální službu, v nemocnici, či LDN.
- Při jednání se zájemcem o službu může být přítomna osoba, kterou si žadatel sám zvolí.
- V Pečovatelské službě města Mladá Boleslav, p. o. jsou pro jednání se zájemcem o službu pověřeny sociální pracovníce.
- V průběhu jednání se zájemcem o sociální službu stanoví sociální pracovníce prvotní cíl spolupráce, na kterém se obě strany dohodly.
- Výstupem z jednání se zájemcem o sociální službu je prvotní nastavení průběhu sociální služby – Individuální plán.
- Zájemce je informován o všem, co potřebuje vědět před uzavřením smlouvy, jak a za jakých podmínek bude poskytování péče probíhat.
- Ze sociálního šetření je vyhotoven záznam, který slouží jako podklad pro sepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Zájemce o službu je povinen poskytnout pravdivé informace, které jsou potřeba pro posouzení jeho nepříznivé sociální situace.

Smlouva o poskytování tísňové péče

- Tísňová péče je poskytována na základě Smlouvy o poskytování sociální služby uzavřené mezi žadatelem a Pečovatelskou službou města Mladá Boleslav, příspěvkovou organizací.
- S obsahem Smlouvy a jejími právními následky je zájemce podrobně seznámen před podpisem Smlouvy.
- Rozsah a průběh Služby je s klientem sjednáván individuálně dle jeho potřeb, přání a možností Poskytovatele.
- Změna Smlouvy může být uskutečněna vždy pouze písemnou formou, po dohodě obou smluvních stran.

S podpisem Smlouvy je předáno:

- Individuální plán Služby,
- Sazebník úkonů PSmMB, p.o.,
- Pravidla pro poskytování tísňové péče,
- Protokol o převzetí klíčů,

- Smlouva o úschově klíčů,
- Smlouva o výpůjčce stanice NEO,
- Informační leták.

Místo a čas poskytování sociální služby

- Tísňová péče se poskytuje v domácnosti Klienta.
- Tísňová péče se poskytuje nepřetržitě dle potřeby Klienta.
- Služba se klientovi poskytuje minimálně po dobu jednoho roku. Pokud dojde ze strany Osoby k ukončení služby v této době, Klient se zavazuje doplatit náklady spojené s instalací zařízení, které hradil Poskytovatel.
- V případě úmrtí nebude Poskytovatel tyto náklady požadovat.
- Čas dojezdu může být ovlivněn aktuální dopravní situací – zácpy, semaforey.
- Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi sjednanou Službu kvalitně, odborně a bezpečně.

Klíčový pracovník

- Každý Klient tísňové péče má svého „klíčového pracovníka“ (pečovatelku/pečovatele), spolupracuje s Klientem při vytváření Individuálního plánu a dbá na jeho dodržování.
- Klíčový pracovník je seznámen s Klientem při zahájení služby.
- Klíčový pracovník tvoří a přehodnocuje Individuální plán s Klientem a dalšími zúčastněnými osobami v souvislosti s osobním cílem Klienta a navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na potřeby, schopnosti, zdravotní stav Klienta a možnosti Poskytovatele.
- Klíčový pracovník koordinuje a řídí plánování služby u přiděleného Klienta.
- Klíčový pracovník vede rozhovory s ostatními osobami zapojenými do procesu plánování (např. zaměstnanci organizace, opatrovník, zákonný zástupce, blízké osoby klienta).
- Zodpovídá za to, že se údaje v plánování shodují se skutečností.
- Klíčového pracovníka klientům přiděluje vedoucí úseku – rovnoměrně dle rozsahu péče.
- Změna klíčového pracovníka je možná po dohodě, rozhoduje vždy vedoucí pracovník.
- Klíčový pracovník vede spisovou dokumentaci Klienta, který má možnost do této dokumentace nahlédnout v pracovní dobu pečovatelské služby: 7.00 – 15.00 hod.

Individuální plán

- Každý Klient tíšňové péče má sestavený „Individuální plán“, který obsahuje popis nepříznivé sociální situace Klienta, přání a očekávání od Služby, dojednaný cíl spolupráce, naplánovaný průběh služby (úkon tíšňové péče, jeho popis a četnost), důležité skutečnosti/rizika, na které klient Poskytovatele upozorňuje (kompenzační pomůcky, bytové podmínky, bariéry...), záznamy o průběhu služby a hodnocení průběhu služby.
- Individuální plánování je proces, jehož cílem je získání, obnova nebo udržení schopností a dovedností Klienta a zvýšení kvality jeho života.
- V průběhu jednání se zájemcem o sociální službu stanoví sociální pracovnice cíl spolupráce, na kterém se obě strany dohodly.
- Klient má možnost měnit osobní cíl v průběhu poskytování služby.
- Osobní cíl pomáhá Klientovi řešit či mírnit nepříznivou sociální situaci.
- Výstupem z jednání se zájemcem o sociální službu je prvotní nastavení průběhu sociální služby.
- Klíčový pracovník za podpory vedoucího úseku přehodnotí, případně upřesní s Klientem průběh služby a sestaví Individuální plán průběhu služby v elektronické podobě.
- Na tvorbě Individuálního plánu se podílí kromě klienta i pracovníci realizující Individuální plán, případně vnější zdroje (rodina, blízcí, opatrovník, zákonný zástupce).
- Průběžné hodnocení Individuálního plánu nám ukáže, zda dochází k naplňování osobního cíle konkrétního klienta. Zda zůstane stejný, nebo dojde ke změně.

Způsob úhrady za provedenou péči

- Úhrada za tíšňovou péči je stanovena „Sazebníkem služby“, který je stanoven v souladu s Vyhláškou 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.
- Sazebník služeb je zveřejněn na webových stránkách: www.psmb.cz.
- Částka dle platného Sazebníku služeb se účtuje pravidelně každý měsíc stejnou částkou.
- Poskytovatel předloží klientovi vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15 dne následujícího měsíce.
- 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.
- Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti zaměstnanci Poskytovatele na základě vystavené stvrzenky, nebo na účet Poskytovatele u Komerční banky Mladá Boleslav (č.ú.13131181/0100, jméno klienta, služba za období).

III. Základní úkony a jejich popis

Tísňová péče

- Poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci.
- Poskytování nepřetržité hlasové a elektronické komunikace.
- V případě akutního ohrožení života nebo zdraví – zprostředkování zákroku zdravotnické záchranné služby, policie, hasičů.

Sazebník organizace:

- Je stanoven sazebníkem služeb v souladu s Vyhláškou 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.

IV. Další pravidla pro poskytování tísnové péče

- Pověření zaměstnanci organizace shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o Klientech, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování tísnové péče.
- **Písemný spis Klienta**
 - je uložen v uzamykatelných skříních sociálních pracovníc,
 - přístup mají pouze sociální pracovníce a ředitelka organizace,
 - do spisu může nahlížet Klient a jím pověřená osoba,
 - řídí se skartačním a archivačním řádem Pečovatelské služby města Mladá Boleslav, příspěvková organizace.
- **Individuální plán Klienta**
 - je veden v elektronické podobě v PC zabezpečené heslem na detašovaných pracovištích PS,
 - Individuální plány jsou zálohované na externí disk, který je uložen v uzamykatelné skříní,
 - přístup mají pouze sociální pracovníce a pracovníci v sociálních službách,
 - do Individuálního plánu může nahlížet Klient a jím pověřená osoba,
 - řídí se skartačním a archivačním řádem Pečovatelské služby města Mladá Boleslav, příspěvková organizace.
- Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a zároveň ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

- Všichni pracovníci tísňové péče jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem jejich povolání.
- Klient byl seznámen s možností nahlížení do svého osobního spisu.

Pracovníci, kteří mohou zpracovávat osobní údaje:

- ředitelka PSmMB, p.o.,
- vedoucí pečovatelské služby – sociální pracovnice,
- pracovníci v sociálních službách,
- pokladník Pečovatelské služby města Mladá Boleslav, p.o..

Kontrola prováděné péče

- Vedoucí sociální pracovník provádí kontrolu poskytování Služeb včetně kontroly plnění Individuálních plánů u konkrétních klientů.
- U klientů tísňové péče dělá sociální pracovník sociální šetření, nabízí další možnosti využívání pečovatelské služby a kontroluje odvedenou práci pracovníků v sociálních službách.

Svěření klíčů od bytu či domu pracovníkům

- Klient je informován o možnosti předání klíčů od bytu a domu pověřenému pracovníkovi poskytovatele.
- Klíč je uložen v trezoru, bude použit pouze v případě krizové situace uživatele.
- O úschově a předání klíčů je sepsána „Smlouva o úschově klíčů“.
- Klíče jsou předány na základě „Protokolu o převzetí klíčů“, kde Klient svým podpisem souhlasí s používáním klíčů pracovníky tísňové péče při krizové situaci.
- Pokud dá Klient do úschovy klíče od bytu/domu, a došlo k výměně zámků, zajistí jejich obměnu u poskytovatele.
- Pokud Klient odmítne zapůjčení klíče, bere tím na sebe riziko, že v případě nutnosti nebude mít pracovník tísňové péče možnost tak rychle poskytnout potřebnou pomoc.
- Pracovník smí použít klíče Klienta pouze v době poskytování tísňové péče.
- Při vstupu do bytu Klienta pracovník vždy zvoní/klepe, i pokud má klíče, kterými si na žádost Klienta odemyká. Hlasitě upozorní na svou přítomnost.
- Mimo poskytování Služby jsou klíče uloženy v trezoru tísňové péče.

- Pracovník je povinen nakládat se svěřeným klíčem s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo k zneužití jinou osobou či ztrátě.
- Pracovník tísňové péče není oprávněn při odchodu z domácnosti Klientovi uzamykat vstupní dveře, pokud Klient nemá k dispozici klíče od těchto dveří.
- Z bezpečnostních důvodů nelze omezit vůli Klienta opustit byt.
- Nelze vyhovět přání rodinných příslušníků byt uzamknout.
- Pracovník při vstupu do bytu v případě potřeby používá návleky, není povinen se zouvat.
- Při zjištění ztráty klíčů je pracovník povinen okamžitě informovat vedoucí.
- Jestli si klient přeje vyměnit zámek, je mu neprodleně vyhověno a náklady hradí ten, kdo škodu zavínil.

Kontaktní osoba

- Klient uvede před započatím zajištění tísňové péče kontaktní osobu/osoby, na které se může Poskytovatel obrátit v nutných případech, např.: v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele, pádu, nenadálé události a krizové situace.
- Uvedená kontaktní osoba je informována, pokud klient při krizové situaci měl klíče v zámku a bylo potřeba přivolat IZS. V tomto případě je s kontaktní osobou dohodnut postup výměny zámku, pokud Klient sám nezajistí.
- Pokud nejsou s klientem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat s klientem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.), spolupracuje Poskytovatel s kontaktní osobou.
- V případě zapůjčení klíče od Klienta, bude klíč vrácen kontaktní osobě, pokud si Klient nemůže klíč převzít osobně.
- Pokud klient nikoho nemá, jedná Poskytovatel se sociálním odborem Magistrátu města mladá Boleslav nebo při krizové situace s IZS.

V. Práva klientů

- Při poskytování sociálních služeb Poskytovatel dbá na dodržování a respektování práv a oprávněných zájmů Klientů.
- Zároveň dbá na ochranu jejich soukromí a lidské důstojnosti, bere ohled na jejich individuální potřeby (fyzické, psychické, materiální).

- Pracovnice při své práci respektují a chovají se v souladu s platnými normami a pravidly občanského soužití v duchu etického kodexu organizace.
- **Klient má právo na podání srozumitelných informací:**
 - informace písemné,
 - informace ústní.Klient má právo žádat opětovné vysvětlení informací, pokud mu nejsou jasné.
- **Právo samostatně se rozhodnout:**
 - při řešení své nepříznivé sociální situace,
 - zda využije Službu a v jakém rozsahu,
 - při jednání možnost další osoby.
- **Osobní svoboda:**
 - Klient se sám rozhoduje o lékařské péči, pokud to neohrožuje život a zdraví,
 - Klient sám rozhoduje o užití léků, dodržování pitného režimu, jsou však upozorněni na možné zdravotní potíže.
- **Právo na ochranu soukromí:**
 - pracovnice respektuje soukromí Klienta, než vstoupí tak zazvoní, zaklepe, vyčká vyzvání vstupu, pokud je to možné,
 - respektuje uspořádání jeho domácnosti,
 - nevstupuje do domácnosti bez přítomnosti Klienta, s jeho věcmi manipuluje pouze se souhlasem Klienta,
 - respektuje jejich právo na soukromí, intimitu, důstojnost.
- **Právo na důstojné zacházení:**
 - respektování osobnosti bez ohledu na víru, rasu, pohlaví, schopnosti a zdravotní stav,
 - Klientům se vždy vyká, neoslovují se jménem, přezdívkou, infantilními zdrobnělinami,
 - chováme se podle pravidel slušného chování.
- **Právo se rozhodnout a postoupit přiměřené riziko**
 - zájemce o službu či Klient je plně zodpovědný za své rozhodnutí,
 - pokud svým rozhodnutím ohrozí sám sebe nebo okolí, má odpovědný pracovník právo službu neposkytnout a povinnost tuto situaci nahlásit kontaktní osobě, dle povahy ošetřujícímu lékaři a vedoucímu pracovníkovi.

➤ **Právo na ochranu osobních údajů**

- pracovníci dodržují mlčenlivost o Klientech,
- nesdělují osobní data a věci Klientů, zdravotní stav (mimo ošetřujícího lékaře),
- Klient je písemně informován o zpracování jeho osobních údajů,
- Klient musí písemně udělit souhlas k poskytování osobních údajů další osobě.

➤ **Právo na stížnost:**

- Klient při sjednání Služby je písemně informován o právu podání stížnosti, podnětu a připomínky.

VI.

Nouzové a havarijní situace

- Při poskytování Služby mohou nastat situace, které vyžadují na pracovnících, aby se uměli rychle a správně rozhodnout.
- Aby toto jejich rozhodování a jednání bylo v souladu s profesionálním přístupem pracovníků a aby byla zajištěna bezpečnost Klientů i pracovníků, byly jednotlivé nouzové a havarijní situace řešeny v týmu a jsou vydávány v závazné písemné podobě.
- Pečovatel'ská služba má vypracována Vnitřní pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací, které jsou na vyžádání Klienta k nahlédnutí v kanceláři Pečovatel'ské služby.
- **Klient volá přes tísňové tlačítko, má klíč v zámku:**
 - Po příjezdu na místo krizové situace, pracovník tísňové péče se nemůže dostat do bytu.
 - Pokusí se navázat kontakt s Klientem, který volal na tísňovou péči.
 - Pracovník zjistí, zda je Klient zraněn, co se přihodilo, pokud komunikuje.
 - Pracovník se zeptá, zda Klient souhlasí s otevřením dveří přes IZS.
 - V případě souhlasu pracovnice volá integrovaný záchranný systém 112.
 - V případě, že Klient nekomunikuje, volá IZS okamžitě.
 - V případě, že Klient nesouhlasí s otevřením dveří bytu, omezíme vůli Klienta a postupuje jako v případě souhlasu.
 - Pracovník informuje kontaktní osobu.
 - Pracovník informuje vedoucí úseku.

Otevření bytu integrovaným záchranným systémem je vždy na účet Klienta služby. Náklady na otevření a případnou opravu vstupních dveří si hradí Klient sám.

➤ **Volně se pohybující pes v bytě, zahradě Klienta:**

- Klient volá přes tísňové tlačítko.
- Po příjezdu pracovnice tísňové péče na místo krizové situace, se pohybuje volně pes.
- Pracovník volá kontaktní osobu, nebo IZS 112.
- Pracovník informuje vedoucí úseku.

➤ **Agrese Klienta, nebo člena domácnosti:**

- Klient volá přes tísňové tlačítko.
- Po příjezdu pracovnice tísňové péče na místo krizové situace, je Klient nebo člen domácnosti agresivní a svou agresi si vybíjí na pracovníci, či brání řádnému poskytnutí služby.
- Pracovník volá IZS 112.
- Pracovník informuje kontaktní osobu a vedoucí úseku.

➤ **Havárie vody, plynu a elektrického proudu:**

- Klient volá přes tísňové tlačítko.
- Po příjezdu pracovnice tísňové péče na místo krizové situace, zjistí havarijní situaci.
- Pracovník zajistí bezpečí klienta a volá IZS 112.
- Pracovník volá kontaktní osobu.
- Pracovník informuje vedoucí úseku.

V případě poruchy jakéhokoliv domácího spotřebiče klienta, má pracovník zakázáno manipulovat s tímto spotřebičem, nebo se pokoušet o jeho opravu.

VII.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení než okamžitou reakci.
- Stížnost je podání, v němž je stěžováno na kvalitu nebo způsob poskytování Služeb, na porušování práv Klienta.
- Každý Klient nebo jeho zástupce má právo si stěžovat, přičemž nesmí být žádným způsobem diskriminován.
- Stížnost je pro organizaci vnímána jako podnět pro zlepšení služby.

Způsob podání:

- Stížnost na poskytovanou Službu je možné podat písemně, ústně, telefonicky nebo e-mailem.

- Stížnost může Klient podat osobně nebo prostřednictvím svého zástupce, kterým může být např. rodinný příslušník, ošetřující lékař apod...
- V domech s pečovatelskou službou (DPS) jsou umístěny „schránky důvěry“, které slouží nejen pro obyvatele DPS. Tam si mohou Klienti stěžovat i anonymně.
- Pro Klienty odlehčovací služby je schránka důvěry umístěna v prostoru odlehčovací služby.
- Přesné informace podávají pracovníci organizace.
- Způsob podání upravují „Vnitřní pravidla pro podání a vyřizování stížností“, které jsou k dispozici u Vašich pečovatelek.

Stížnost na pracovníky nebo na provoz a poskytované služby lze směřovat k vedoucím úseků, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti řediteli organizace a institucím, jejichž kontakty jsou uvedeny níže.

Kontakty

Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, p. o.

Na Radouči 1081, 293 01 Mladá Boleslav

Mgr. Jana Volfová, ředitelka	326 729 751
Jana Hálová, DiS., zástupce ředitele	326 735 245
Václava Bergerová, DiS., vedoucí úseku	326 735 245
Šárka Brožová, DiS., vedoucí úseku	326 735 245
Bc. Jaromíra Prokopová, vedoucí úseku	326 735 245
Bc. Jitka Švíková, vedoucí úseku	326 735 245

Magistrát města Ml. Boleslav	326 716 199
vedoucí odboru sociálních věcí	326 716 170
Staroměstské náměstí 70, 29301 Mladá Boleslav	

Krajský úřad Středočeského kraje odbor sociálních věcí	257 280 111
Zborovská 11, 150 21 Praha 5	

Ministerstvo práce a sociálních věcí	221 921 111
Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2	

Veřejný ochránce práv	542 542 888
Údolní 39, 602 02 Brno	

Český helsinský výbor 257 221 142
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Senior telefon (Život 90) 800 157 157
(funguje 24 hodin denně, zdarma)

VIII. Ukončení služby

- **K ukončení Smlouvy dochází z důvodu:**
 - na žádost Klienta, nebo jeho zákonného zástupce bez udání důvodu,
 - odchod do pobytového zařízení,
 - úmrtí klienta.
- Ukončení Smlouvy může být uskutečněno vždy pouze písemnou formou, po dohodě obou smluvních stran.
- Každé ukončení Smlouvy vychází ze „**Žádosti o ukončení smlouvy**“.
- Klient nebo jeho zákonný zástupce je povinen uhradit platbu za poskytované Služby.
- Poskytovatel služby je povinen vrátit zapůjčené klíče a vyrovnat pohledávky.
- **Vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele**
 - Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy (nezaplacení úhrady za poskytnuté služby),
 - hrubé porušování povinností i po opětovném napomenutí,
 - Klient se chová k pracovníci způsobem, který vede ke snížení důstojnosti této pracovnice, nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího, nebo zneklidňujícího prostředí,
 - v případě, že klient nebude využívat službu po delší dobu než 3 měsíce bez předcházející dohody.
- Vypovězení Smlouvy Poskytovatelem může být uskutečněno vždy pouze písemnou formou.
- Každé vypovězení Smlouvy vychází z „**Výpovědi ze smlouvy**“.
- Výpovědní důvody a lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

IX.

Povinnosti Klienta tísňové péče

- Klient bere na vědomí, že sjednané úkony se týkají pouze jeho osoby jako smluvní strany a nebudou poskytnuty třetí osobě.
- Klient informuje poskytovatele o své způsobilosti k právním úkonům.
- Klient je povinen sdělovat Poskytovateli pravdivé údaje o své osobě a podmínkách pro poskytování Služby.
- Klient je povinen hlásit změny údajů nejpozději do 7 dnů od jejich změny. Změnu adresy místa poskytování Služby je Klient povinen oznámit bez zbytečného odkladu.
- Klient je povinen informovat Poskytovatele o nakažlivém onemocnění, které se vyskytuje u něj nebo u osob, se kterými sdílí společnou domácnost pro případ výjezdu při krizové situaci.
- Klient je povinen spolupracovat s pracovníky Poskytovatele na hodnocení potřeb Klienta a Individuálního plánu.
- Klient je povinen umožnit výkon Služby dle této Smlouvy a Individuálního plánu.
- Klient poskytne informaci o osobním cíli, upozornit na případné překážky, rizika při plnění osobního cíle a vyjasnit specifické podmínky a požadavky pro poskytování tísňové péče.
- Klient poskytne informace o míře soběstačnosti při zvládnutí péče o vlastní osobu, kdo další Klientovi vypomáhá, zda Klient bydlí sám nebo s rodinou, jméno ošetřujícího lékaře.
- Pokud klient v prostorách provádění úkonů chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit na zdraví pečující personál, je Klient povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto Klient nezajistí, pracovník v případě výjezdu volá kontaktní osobu nebo IZS.
- Rozsah a forma pomoci a podpory je sjednáván výhradně se zájemcem o službu/Klientem a jedině on má právo změny, nemá-li soudem stanoveného zákonného zástupce.

Klient si podpisem smlouvy sjednává koupi služeb a ne osoby – pečovatelky, to znamená, že z provozních důvodů při výjezdu při krizové situaci se pracovnice střídají.

X.

Povinnosti a práva Poskytovatele

Povinnosti

- Poskytovatel je povinen zajišťovat Službu v rozsahu úkonů uvedených v Individuálním plánu Služby, který je společně s Klientem hodnocen a aktualizován.

- Poskytovatel je povinen poskytovat Službu Klientovi vždy na zavolání přes tísňové tlačítko.
- Poskytovatel je povinen řádně uložit klíče od bytu/domu svěřené klientem na základě Smlouvy a neposkytovat je nepověřené osobě.
- Nelze provést výjezd do bytu Klienta bez předešlého zavolání tísňovým tlačítkem.

Práva

- Poskytovatel má právo odmítnout vykonat úkon, který z důvodu odbornosti nespadá do jeho pracovní náplně (např. zdravotnické úkony).
- Poskytovatel má právo vstoupit do domácnosti Klienta za účelem výkonu činností nutných pro zajištění Služby.
- Poskytovatel má právo získat, zpracovávat a evidovat informace o Klientovi, které potřebuje k zajištění poskytování Služby v zákonném rozsahu.
- Poskytovatel má právo ukončit Smlouvu s Klientem z výpovědních důvodů uvedených v této Smlouvě.

X. Personální zajištění

- Všichni pracovníci tísňové péče jsou pravidelně proškolení a zúčastňují se vzdělávacích kurzů.
- Při své práci jsou pracovníci povinni dodržovat Pracovní postupy, které jsou pro danou činnost vydány.
- Pracovníci se řídí Etickým kodexem pracovníků Pečovatel'ské služby města Mladá Boleslav, p.o., který je k dispozici na všech detašovaných pracovištích a na webových stránkách organizace.

Všichni Klienti i zaměstnanci PSmMB, p.o. jsou povinni dodržovat tato stanovená Pravidla pro poskytování tísňové péče. Výše uvedená pravidla plně souvisí a jsou vázána na Standardy kvality tísňové péče.

Kolektiv pracovníků PSmMB,p.o.

Převzal/a dne:

Podpis Klienta nebo soudem stanoveného opatrovníka: