

# 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: Pečovatel'ská 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, telefon kancelář PSmMB, p.o.: [www.psmb.cz](http://www.psmb.cz) 326 735245

jméno, telefon, email: Mgr. Jana Volfová 739 920 572 [psmb.volfova@seznam.cz](mailto:psmb.volfova@seznam.cz)

Jana Hálová, DiS. 731 702 332 [dps.halova@seznam.cz](mailto:dps.halova@seznam.cz)

Bc. Jaromíra Prokopová 739 914 518 [dps.smolikova@seznam.cz](mailto: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](http://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 Pečovatelství 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 Pečovatel'skou 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 tísňové péče má sestavený „Individuální plán“, který obsahuje popis nepříznivé sociální situace Klienta, přání a očekávání od Služby, dojednaný cíl spolupráce, naplánovaný průběh služby (úkon tísňové 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 zisk, obnova nebo udržení schopností a dovedností Klienta a zvýšení kvality jeho života.
- V průběhu jednání se zájemcem o sociální službu stanoví sociální pracovníce 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 tísňovou 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](http://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 tíšňové péče**

#### **Vedení dokumentace klientů, mlčenlivost**

- Pověření zaměstnanci organizace shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o Klientech, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování tíšňové 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 skříni,
  - 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 Pečovatelství 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 pracovníce,
- pracovníci v sociálních službách,
- pokladník Pečovatelství 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 započítím 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 situaci 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:**

- pracovníci respektují 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 úsekům, 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**

|   |                    |
|---|--------------------|
| <b>Mgr. Jana Volfová, ředitelka</b>             | <b>326 729 751</b> |
| <b>Jana Hálová, DiS., zástupce ředitele</b>     | <b>326 735 245</b> |
| <b>Bc. Martina Jodas Pokorná, vedoucí úseku</b> | <b>326 735 245</b> |
| <b>Šárka Brožová, DiS., vedoucí úseku</b>       | <b>326 735 245</b> |
| <b>Bc. Jaromíra Prokopová, vedoucí úseku</b>    | <b>326 735 245</b> |
| <b>Bc. Jitka Švíková, vedoucí úseku</b>         | <b>326 735 245</b> |

|                                     |                    |
|-------------------------------------|--------------------|
| <b>Magistrát města Ml. Boleslav</b> | <b>326 716 199</b> |
| vedoucí odboru sociálních věcí      | <b>326 716 170</b> |
| Staroměstské náměstí 70             |                    |
| 29301 Mladá Boleslav                |                    |

|   |                    |
|---|--------------------|
| <b>Krajský úřad Středočeského kraje odbor sociálních věcí</b> | <b>257 280 111</b> |
| Zborovská 11  |                    |
| 150 21 Praha 5  |                    |

|   |                    |
|---|--------------------|
| <b>Ministerstvo práce a sociálních věcí</b> | <b>221 921 111</b> |
| Na poříčním právu 1/376                     |                    |
| 128 01 Praha 2                              |                    |

|                              |                    |
|------------------------------|--------------------|
| <b>Veřejný ochránce práv</b> | <b>542 542 888</b> |
| Údolní 39                    |                    |
| 602 02 Brno                  |                    |

|                              |                    |
|------------------------------|--------------------|
| <b>Český helsinský výbor</b> | <b>257 221 142</b> |
| Štefánikova 21               |                    |
| 150 00 Praha 5               |                    |

|                                  |                    |
|----------------------------------|--------------------|
| <b>Senior telefon (Život 90)</b> | <b>800 157 157</b> |
| (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: .....