

## Smlouva o poskytnutí sociální služby č. OA/

Dne .....uzavřeli

**Jméno Příjmení, nar.**

**Bydliště:**

v textu této smlouvy dále jen „Uživatel“

a

**Centrum sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.**

IČ 273 95 286,

se sídlem Poděbrady, nám. T. G. Masaryka 1130/18, 290 01,

zapsána u MS v Praze oddíl O, vložka 397

zastoupená ....., vedoucí střediska .....

v textu této smlouvy dále jen „Poskytovatel“

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, uzavírají tuto

### Smlouvu o poskytnutí sociální služby – OSOBNÍ ASISTENCE

(v textu této smlouvy dále jen „Smlouva“)

#### 1. Základní ustanovení a předmět smlouvy

- 1) Zakladatelem Společnosti je Město Poděbrady se sídlem 290 01 Poděbrady, Jiřího náměstí č.p. 20/I, IČ 00239640. Společnost byla založena zakládací listinou ve formě notářského zápisu ze dne 7. 10. 2005. Společnost je zapsána v rejstříku obecně prospěšných společností vedeném u Městského soudu v Praze, v oddílu O, vložce č. 397. Společnost poskytuje sociální služby uživatelům na základě registrace sociální služby č. 2998125.
- 2) Předmětem této smlouvy je závazek:
  - a) Poskytovatele poskytnout Uživateli sociální službu **OSOBNÍ ASISTENCE** za podmínek stanovených touto smlouvou a v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
  - b) Uživatele uhradit Poskytovateli úhradu za poskytnutí sociálních služeb za podmínek, ve výši a způsobem stanoveným v této smlouvě.

#### 2. Rozsah poskytovaných služeb

Podle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, se Poskytovatel zavazuje poskytnout po dobu trvání této smlouvy základní činnosti v rozsahu úkonů stanovených v § 5 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Rozsah poskytovaných služeb je přesně vymezen v dokumentu Individuální plán péče, který je nedílnou součástí této smlouvy jako Příloha č. 3. Poskytovatel je povinen poskytovat výše uvedené služby v domácnosti klienta v souladu s Individuálním plánem péče, který stanoví rozsah, čas, místo a způsob realizace služby. Poskytovatel se s uživatelem dohodl na rozsahu poskytované služby dle konkrétních potřeb a požadavků Uživatele. Při jakékoli změně úkonů služby Osobní asistence je změněn i dokument Individuální plán péče.

#### 3. Osobní cíl uživatele

- 1) Smluvní strany se dohodly, že budou společně plánovat poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností Uživatele dle §88 písm. f) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- 2) Na základě osobních cílů Uživatele uvedených v bodu 1. tohoto článku bude Poskytovatel sestavovat společně s Uživatelem dokument Individuální plán péče uvedené v příloze č. 3 a službu bude realizovat v souladu s ním.
- 3) Případné dohodnuté změny osobního cíle Uživatele budou v průběhu poskytování služby zaznamenávány v dokumentu Individuální plán péče Uživatele.

#### 4. Místo a čas poskytování sociální služby

- 1) Místem poskytování sociální služby je:
  - domácnost uživatele nebo prostředí, ve kterém se v době uzavření smlouvy předpokládá, že bude služba poskytována.

Konkrétní místo poskytování sociální služby je stanoveno v dokumentu Individuální plán péče.

- 2) Služba Osobní asistence se poskytuje po dobu trvání smluvního vztahu, a to nepřetržitě. Konkrétní časový harmonogram je stanoven v dokumentu Individuální plán péče.

### **5. Výše úhrady za sociální službu a způsob platby**

- 1) Uživatel se zavazuje platit úhradu za poskytování služby Osobní asistence podle Ceníku služby. Ceník služby platný v den uzavření smlouvy je v příloze č. 1 této smlouvy. Za služby poskytované v Osobní asistenci se Uživatel zavazuje zaplatit úhradu na základě předloženého vyúčtování. Úhrada bude provedena:
  - a) v hotovosti pověřenému pracovníku Poskytovatele oproti stvrzení o platbě nejpozději do 20. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty, nebo
  - b) bankovním převodem na účet Poskytovatele č.ú.: 115-82360287, VS je vygenerované číslo na Vyúčtování poskytnutých služeb, splatnost je 14 dní ode dne vystavení.
- 2) Pokud uživatel opakovaně nezaplatí úhradu za poskytované služby ve stanoveném termínu, bude mu poskytování sjednaných úkonů služby přerušeno do doby, než své závazky uhradí. Pokud se tak nestane do konce měsíce následujícího po měsíci, kdy měla být úhrada provedena, bude po písemném upozornění Smlouva o poskytnutí sociální služby ukončena. Závazky obou smluvních stran budou řešeny dle odst. 7. bod 5) této Smlouvy.

### **6. Práva a povinnosti smluvních stran**

- 1) Poskytovatel je oprávněn měnit výši úhrad za základní úkony na základě rozhodnutí správní rady společnosti. Cena za služby dle této smlouvy musí být stanovena v rozmezí daném vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb. v platném znění. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli sjednanou sociální službu v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem o sociálních službách ve smyslu prováděcích předpisů, a při poskytování služby uplatňovat standardy kvality sociálních služeb.
- 1) Uživatel se zavazuje dodržovat vnitřní pravidla Poskytovatele upravující poskytování sociální služby. Uživatel byl seznámen s vnitřními pravidly služby před podpisem Smlouvy a obdržel jedno vyhotovení dokumentu Vnitřní pravidla služby osobní asistence a jejich obsahu porozuměl. Tato vnitřní pravidla tvoří nedílnou součást této smlouvy jako Příloha č. 2 a jsou pro obě strany závazná.

### **7. Vznik a zánik smlouvy**

- 1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Uživatel není oprávněn převést nebo postoupit práva z této Smlouvy jiné osobě.
- 3) Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu o poskytování služeb kdykoliv, bez udání důvodu. Smlouva může být ukončena písemně, telefonicky nebo ústně.
- 4) Smlouva o poskytování sociální služby zaniká v těchto případech:
  - a) Uživatel nevyužije služby po dobu 3 měsíců
  - b) Dnem nástupu uživatele do pobytového zařízení
- 5) Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu v případě, že uživatel přes písemné upozornění porušuje tuto Smlouvu nebo Vnitřní pravidla poskytování služby. Výpovědní lhůta je do konce měsíce, ve kterém je výpověď doručena uživateli, minimální výpovědní lhůta je 7 dní.
- 6) Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu z provozních důvodů na straně Poskytovatele, zejména z finančních a kapacitních důvodů. Uživatel bude písemně informován s předstihem 2 měsíců před ukončením smlouvy.
- 7) Poskytovatel i Uživatel se zavazují, že v případě ukončení poskytované služby, vypořádají a vyrovnají vzájemné pohledávky, a to do 30 dnů od ukončení smlouvy.
- 8) Ukončením smlouvy nezaniká právo smluvních stran na vypořádání vzájemných závazků a pohledávek vyplývajících z této smlouvy.

## 8. Ochrana osobních údajů

- 1) Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatele dle § 100 Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách a nakládat s nimi v souladu s Obecným nařízením pro ochranu osobních údajů (GDPR) č. 2016/679.
- 2) Poskytovatel se zavazuje, že bude zpracovávat pouze údaje nezbytné k poskytování sociální služby, a to v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. a vnitřními pravidly „Zásady ochrany a zpracování osobních údajů“
- 3) Uživatel byl informován o možnosti na požádání nahlížet do dokumentace o své osobě zpracovávané v souvislosti s poskytováním sociální služby, může z ní činit výpisky a kopie dokumentů. Uživatel je informován, že o nahlédnutí do spisové dokumentace může požádat pouze písemně ředitelku nebo jejího zástupce, kteří navrhnou vhodný termín k nahlédnutí do dokumentace. Tento termín nesmí být delší než 15 dní.
- 4) Poskytovatel je oprávněn poskytnout informace vztahující se k průběhu služby osobě (osobám), kterou si Uživatel určí. Tato osoba (osoby) je uvedena v osobním spisu Uživatele. Uživatel určí rozsah informací poskytnutých určené osobě (osobám).

## 9. Závěrečná ujednání

- 1) Platnost smlouvy do: xxx (pokud není uvedeno konkrétní datum, uzavírá se smlouva na dobu neurčitou.
- 2) Smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních s platností originálu a ruší ustanovení předchozích smluv. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 3) Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem souhlasí.

V .....dne.....

V .....dne.....

\_\_\_\_\_

podpis Uživatele

\_\_\_\_\_

za Poskytovatele .....  
vedoucí střediska .....

Příloha č. 1 - Ceník služby osobní asistence

Příloha č. 2 - Vnitřní pravidla služby osobní asistence pro uživatele

Příloha č. 3 – Individuální plán péče

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE PRO UŽIVATELE**

Vážení zájemci o službu a uživatelé služby,

cílem tohoto zpracovaného průvodce je přiblížit Vám, jak poskytovaná osobní asistence u nás funguje. Pevně věříme, že tyto informace pro Vás i Vaše rodinné příslušníky budou důležité a sníží Vaše obavy z docházení osobních asistentek do Vaší domácnosti. Uvědomujeme si, že služba by mohla být narušením Vašeho soukromí, a o to více se snažíme o respektování Vašich práv a poskytování služeb co nejméně rušivě.

S pomocí našich kvalifikovaných pracovníků jistě společně zvládneme počáteční adaptaci, případný ostych a strach z neznámého.

Emilie Třísková, ředitelka CSZS Poděbrady o.p.s.

### **Poslání, cíle a zásady služby**

Při veškerých našich činnostech v osobní asistenci se řídíme naším závazkem vůči veřejnosti, který byl vytvořen na základě dlouholetých zkušeností při poskytování sociálních služeb.

**Posláním služby osobní asistence** je pomáhat uživatelům s hendikepem při činnostech, které by dokázali sami, kdyby tento hendikep neměli.

#### **Cíle služby:**

Cílem služby je umožnit klientům se sníženou soběstačností vést důstojný život s možností setrvat ve svém domácím prostředí. Chceme podporovat uživatele v rozhodování o průběhu služby, chceme udržovat a zlepšovat psychické a fyzické schopnosti uživatelů.

#### **Zásady poskytování služeb:**

Dodržujeme rovný přístup k uživatelům bez ohledu na jejich způsob života, postižení, původ, víru, věk, pohlaví, sexuální orientaci, náboženské a politické vyznání, bez ohledu na majetkové a společenské poměry. Uživatel je pro nás rovnocenným partnerem. Respektujeme a podporujeme vlastní rozhodování a jednáme s uživatelem s respektem a úctou. Vedeme uživatele služeb k udržení nebo obnovení nezávislosti na poskytované službě. Vedeme uživatele k přijímání vlastních rozhodnutí o svém životním stylu, k udržení svého místa ve společnosti.

Podstatný je pro nás individuální přístup ke každému. Služby nesmějí vyvolávat pocit nejistoty a nebezpečí. Velký důraz klademe na ochranu osobních údajů uživatele. V rámci provázanosti všech služeb společnosti jsme schopni pružně reagovat na aktuální potřeby uživatelů.

Komplexní a smysluplné poskytování péče je zajištěno týmem profesionálních pracovníků. Spolupracujeme s odbornou a laickou veřejností. Poskytovaná služba vychází ze standardů kvality a je pravidelně monitorována, aby kvalita služeb dosahovala požadované úrovně. Při poskytování sociální služby nepoužíváme opatření omezující pohyb osob, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života.

### **Kdo může být uživatelem služby osobní asistence**

Služba osobní asistence je určena všem, kteří již nezvládají žít plnohodnotný život a potřebují pomoc jiné osoby zejména v oblasti péče o vlastní osobu a péče o domácnost. Je poskytována osobám se zdravotním postižením, s chronickým onemocněním a seniorům. Je určena osobám starším 1 roku.

Naše služby Vám nemůžeme poskytnout, pokud požadujete jinou službu, nespĺňujete kritéria cílové skupiny, nemáme dostatečnou kapacitu nebo Vám byla vypovězena smlouva v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Pokud musíte být z těchto uvedených důvodů odmítnuti, můžeme Vám na Vaši žádost vyhotovit písemné zdůvodnění, proč Vám danou službu nemůžeme poskytnout.

### **Jaké úkony osobní asistence zajišťuje**

Osobní asistenci společně s Vámi nastavíme podle Vašich individuálních potřeb a pouze v takovém rozsahu, abychom podpořili Vaši soběstačnost. Se sociální pracovníci (vedoucí střediska) máte možnost kdykoli se domluvit na změně v zavedených úkonech služby osobní asistence.

Osobní asistence poskytuje dle § 5 vyhl. 505/2006 Sb. tyto činnosti:

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 a vnějším prostoru,
4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

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

2. pomoc při úkonech osobní hygieny,
3. pomoc při použití WC,

c) pomoc při zajištění stravy:

1. pomoc při přípravě jídla a pití

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
2. nákupy a běžné pochůzky

e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pomoc a podpora rodině v péči o dítě
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
3. pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

### **Jakým způsobem je osobní asistence poskytována**

Osobní asistence je poskytována na **základě Vaší žádosti**. Žádost mohou podat také osoby Vám blízké (rodina, ošetřující lékař či instituce), ale vždy s Vaším souhlasem. Žádost můžete podat ústně, písemně nebo telefonicky.

Sociální pracovník (vedoucí střediska) si s Vámi domluví schůzku. Ta většinou probíhá ve Vaší domácnosti a Vy si můžete k jednání přizvat i další osoby. Sociální pracovník Vám předá veškeré informace o poskytované službě a zodpoví všechny Vaše dotazy, provede sociální šetření v rodině. Společně se domluvíte, kdy bude podepsána smlouva o poskytování osobní asistence a kdy Vás poprvé navštíví pracovník. Jaké úkony, jak často a v jakém rozsahu budete potřebovat pomoc osobní asistentky, zapíše sociální pracovník do dokumentu **Individuální plán péče** a Vám předá kopii tohoto dokumentu. Kdykoli v průběhu služby je možné vyjednat změnu v nastavení na základě vašich potřeb, ale také dle našich možností. Změny jsou vyjednávány jen se sociálním pracovníkem (vedoucí střediska). Minimálně jednou do roka Vás opětovně navštíví sociální pracovníce, aby se ujistila, že Vám nastavené služby vyhovují nebo že je chcete upravit.

Osobní asistentka u Vás v domácnosti zapisuje informace o poskytované službě do **denního výkazu** – čas příchodu a odchodu, dobu provádění úkonu. Denní výkaz zůstává u Vás doma celý měsíc (ve výjimečných případech na středisku). Máte tak kontrolu, zda jsou záznamy prováděny podle skutečnosti. Zároveň i Vaše rodina má jistotu, že jsme se během dne, kdy byli v práci, o Vás postarali v souladu s vyjednaným rozsahem péče. Po skončení měsíce pracovník Vámi podepsaný výkaz předá vedoucí střediska. Kromě písemných záznamů do denního výkazu, používá osobní asistentka k evidenci úkonů také čtečku.

Na základě výkazu a údajů zaznamenaných ve čtečce vytvoří vedoucí střediska (sociální pracovník) doklad s výší úhrady za služby, kterou Vám předá pracovník při své návštěvě v domácnosti.

V případě, že na Vaší straně nastanou překážky a sjednané **úkony osobní asistence u Vás nebudou moci být poskytnuty**, oznamte, prosím, tuto skutečnost nejpozději den předem. Společně se pak domluvíte na náhradním řešení – na zrušení služby daný den nebo přesunutí na jiný termín s ohledem na kapacitní možnosti společnosti.

**„Nákupy a běžné pochůzky“** provádíme v obchodě nejbližším místu bydliště.

**„Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí“** je prováděn pouze za přítomnosti uživatele a v prostorách domu či bytu, které sám užívá. Je prováděn čistícími prostředky a pomůckami uživatele. Jedná se běžný úklid, kdy se uživatel na úklidu alespoň částečně podílí. Snažíme se podporovat, aby uživatel tento úkon zvládal s naší pomocí sám.

V případě sjednané služby „**Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět**“ o domluvení termínu odvozu nejpozději týden před plánovaným úkonem. Vždy přihlédneme k aktuálním okolnostem.

Chceme zdůraznit, abyste zajistili našim pracovníkům bezpečnost při poskytování osobní asistence a vždy měli na vědomí, že služba nemůže být poskytována bez Vaší **přítomnosti**. Bezpečné prostředí znamená např. bez rizika kousnutí psem, napadení uživatelem či rodinným příslušníkem, bez rizika nákazy infekčním onemocněním, v hygienicky přijatelném prostředí (hrozící riziko např. v domácnosti s domácími zvířaty). Bezpečnost prostředí s Vámi projedná sociální pracovník (vedoucí střediska).

V případě, že nám v domluveném čase neotevřete domácnost, budeme mít obavu o Váš zdravotní stav. Budeme nuceni opakovaně zjišťovat, zda jste v pořádku, a to ve Vaší domácnosti, u sousedů, rodinných příslušníků, ve zdravotních zařízeních. Jestliže nikdo z Vašeho okolí nebude mít informaci, že se zdržujete mimo domácnost, budeme nuceni přivolat Policii ČR a dále postupovat dle konkrétní nouzové nebo havarijní situace.

#### **Pravidla manipulace s klíči od bytu či domu**

Také si uvědomujeme, že není jednoduché svěřit klíče od bytu nebo domu někomu, kdo není z Vaší rodiny. Proto jsou v našich metodikách zakotvena přísná pravidla, jak smějí pracovníci s klíči manipulovat, aby bylo maximálně chráněno Vaše obydlí a soukromí.

Je-li potřeba zajistit při poskytování služby vstup do domu, případně do bytu, jsou klíče zhotoveny na Vaše náklady a jsou předány vedoucí střediska (sociálnímu pracovníkovi) oproti protokolu: **Prohlášení o předání klíčů**.

Na středisku jsou klíče uloženy v uzamykatelné skříňce. Klíč od skříňky má vedoucí střediska a pracovnice střediska, která zodpovídá za vydání klíčů pracovníkům dle plánu služeb a jejich opětovné vrácení po skončení služby.

Pokud nebudete delší dobu službu využívat (např. z důvodu hospitalizace), je Vám nebo Vaší kontaktní osobě klíč vrácen. Pokud toto není možné, je klíč zapečetěn do obálky a uložen v trezoru a toto je písemně zaznamenáno.

#### **Uzavření smlouvy, ukončení smlouvy, výpovědní termíny**

O poskytování sociální služby je mezi poskytovatelem a uživatelem uzavřena písemná smlouva, která je vyhotovena ve dvou originálech, každá strana obdrží jeden originál. Ve smlouvě jsou stanoveny základní povinnosti poskytovatele a práva a povinnosti uživatele.

Smlouva je sjednána na dobu neurčitou, pokud není určeno jinak. Pokud budete chtít smlouvu ukončit, je možné toto udělat bez udání důvodu. Smlouvu můžete ukončit písemně, telefonicky nebo ústně.

Smlouva o poskytování sociální služby zaniká v těchto případech:

- Uživatel nevyužije služby po dobu 3 měsíců
- Nástupem uživatele do pobytového zařízení

Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu v těchto případech:

- Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu v případě, že uživatel přes písemné upozornění porušuje tuto Smlouvu nebo Vnitřní pravidla poskytování služby. Výpovědní lhůta je do konce měsíce, ve kterém je výpověď doručena uživateli, minimální výpovědní lhůta je 7 dní.
- Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu z provozních důvodů na straně Poskytovatele, zejména z finančních a kapacitních důvodů. Uživatel bude písemně informován s předstihem 2 měsíců před ukončením smlouvy.
- Jestliže se Uživatel chová k zaměstnanci Poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti zaměstnance nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (např. vulgarismy, ponižování, fyzické napadení, sexuální obtěžování atd.). Uživatel je písemně upozorněn na nevhodnost chování, je stanovena výpovědní lhůta závislá na závažnosti vyplývající pro Poskytovatele. Smlouva může být vypovězena s okamžitou platností dle rozhodnutí ředitelky Poskytovatele.

#### **Platba za služby, úhrady, ceník**

Za služby poskytované v Osobní asistenci se Uživatel zavazuje zaplatit úhradu na základě předloženého vyúčtování.

Úhrada za služby bude provedena:

- a) v hotovosti pověřenému pracovníku Poskytovatele oproti stvrzení o platbě nejpozději do 20. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty, nebo
- b) bezhotovostně bankovním převodem na účet Poskytovatele **č.ú.: 115-82360287, VS je vygenerované číslo** na

Vyúčtování poskytnutých služeb (do poznámky u platby uveďte jméno uživatele, zkratka služby – PS, středisko Nymburk), splatnost je 14 dní ode dne vystavení.

Uživatel se zavazuje platit měsíčně úhradu za nakoupenou stravu:

- a) v hotovosti pověřenému pracovníkovi Poskytovatele na základě stvrzenky - obědy. Platbu za stravu u dodavatele stravy provádí Poskytovatel.
- b) bankovním převodem na základě faktury vystavené dodavatelem stravy.

V případě využívání úkonu „nákupy a běžné pochůzky“ spojené s nákupem stravy, budou poskytnuty údaje (jméno, příjmení, adresa) konkrétnímu dodavateli stravy sloužící k vyúčtování poskytnuté stravy formou faktury. Tito uživatelé jsou seznámeni s Informací o zpracování osobních údajů.

### **V jakém čase a kde je osobní asistence poskytována**

Služba osobní asistence je poskytována v době trvání smlouvy, nepřetržitě dle individuálního nastavení služby.

Službu můžete využít každý den od pondělí do neděle, včetně svátků. Služba je nastavena dle dokumentu Individuální plán péče a je poskytována v domácnosti uživatele nebo v prostředí, ve kterém se v době uzavření smlouvy předpokládá, že bude služba poskytována.

### **Individuální plánování, klíčový pracovník**

Každý uživatel má individuálně nastavenou službu. Uživatel si sám stanovuje přání, kterého chce prostřednictvím a ve spolupráci se službou dosáhnout. Pracovník (**tzv. klíčový pracovník**) v tomto procesu pomáhá a naslouchá potřebám uživatele.

Naši pracovníci jsou dostatečně kvalifikovaní, aby zvládli individuálně pracovat i s uživateli se specifickými potřebami. Předpokladem kvalitního poskytování sociální služby je spolupráce uživatele a jeho rodiny při individuálním plánování. Každý má právo požádat o změnu klíčového pracovníka kdykoli v průběhu poskytování sociální služby, a to i bez udání důvodu.

### **Nouzové a havarijní situace**

Všichni naši pracovníci jsou pravidelně proškolení v oblasti bezpečnosti práce a požární ochrany. Jsou seznámeni s tím, jak postupovat při nouzových a havarijních situacích. Před zahájením poskytování služby, ale i kdykoli v průběhu, je třeba zvažovat, jaká konkrétní rizika mohou ohrožovat přímo Vás. Společně se musíme nad tímto tématem zamyslet a domluvit postupy v těchto situacích.

Toto téma jistě není zanedbatelné, proto se nad ním poctivě zamyslete a veškerá možná rizika proberte se sociálním pracovníkem (vedoucí střediska).

### **Stížnosti**

Pokud nejste spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb, máte právo podat stížnost. Stížnosti považujeme za důležitý nástroj ke zvyšování kvality. Víme-li, kde děláme chybu, můžeme ji snadněji odstranit. Proto si velmi považujeme sdělení Vašeho názoru, podnětu, připomínky, stížnosti.

Stížnost můžete podat Vy sami, nebo Vaši rodinní příslušníci, nebo i Vámi pověřený zástupce, jakýkoli občan, instituce nebo pracovník naší společnosti.

Stížnost může být podána ústně při osobním jednání nebo telefonicky, písemně poštou, písemně elektronickou poštou, písemně do schránky důvěry (jsou umístěny ve vstupních prostorách budov sociálních služeb) – můžete ji napsat anonymně nebo s podpisem.

Stížnost můžete podat kterémukoli pracovníkovi společnosti (asistentce, sociální pracovníci, vedoucí střediska, ředitelce atd.) – ústně nebo telefonicky PO-PÁ 7:00-15:30 hodin.

**Všechny stížnosti jsou řešeny stejným způsobem se stejnou vážností.** Stížnosti se **vyřizují ve lhůtě do 30 dnů**. Podání, které nelze vyřídit do 30 dnů ode dne jeho obdržení, musí být vyřízeno nejdéle do 60 dnů. Na stížnost odpovídáme písemně. Podněty a připomínky řeší vedoucí střediska okamžitě.

### **Zásady ochrany a zpracování osobních údajů**

Zásady ochrany a zpracování osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách [www.centrum-podebrady.info](http://www.centrum-podebrady.info) v sekci ochrana osobních údajů. Na vyžádání Vám tento dokument vytiskneme.

V případě platby za stravu na účet dodavatele stravy, budou poskytnuty údaje (jméno, příjmení, adresa) konkrétnímu dodavateli stravy sloužící k vyúčtování poskytnuté stravy formou faktury.

Pověřenec pro ochranu osobních údajů byl ustanoven na základě Obecného nařízení pro ochranu osobních údajů (GDPR) a je nezávislým garantem správného nakládání s osobními údaji a také prostředníkem mezi organizací, dozorovým orgánem (Úřadem pro ochranu osobních údajů) a veřejností (subjektem údajů).

V případě jakýchkoliv dotazů, kontaktujte Pověřence:  
[poverenec@gepardservices.cz](mailto:poverenec@gepardservices.cz)

### **Kontakty**

V případě jakýchkoli dotazů, doplnění, změn či připomínek se obraťte, prosím, na naše pracovníky. Rádi se Vám budeme věnovat.

Jsme rádi, že se na nás s důvěrou obracíte a společně tak můžeme naplňovat motto naší společnosti: „DOMOV JE DOMA“.

Centrum sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.

Středisko .....

Email:

Tel:

Ředitelství CSZS Poděbrady o.p.s.

nám. T. G. Masaryka 1130/18

290 01 Poděbrady

Tel: 325 626 352

Email: [info@centrum-podebrady.info](mailto:info@centrum-podebrady.info)

[www.centrum-podebrady.info](http://www.centrum-podebrady.info)



## Individuální plán péče

Osobní asistence:  Terénní

Datum sestavení plánu: \_\_\_\_\_

**Jméno klienta:** *Jméno*

**Datum narození:** *narozen*

**Bydliště:** *město, ulice*

**Telefon:** *telefon*

**Ošetřující lékař:** *lekar*

**Kontaktní osoba:** *kontakt\_prijmeni*

**Telefon:** *kontakt\_telefon*

**Osobní cíl uživatele:** *Cíl*

### Základní činnosti poskytované v současné době:

#### **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 a vnějším prostoru,
- 4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

#### **B) Pomoc při osobní hygieně:**

- 1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
- 2. pomoc při použití WC,

#### **C) Pomoc při zajištění stravy:**

- pomoc při přípravě jídla a pití,

#### **D) Pomoc při zajištění chodu domácnosti:**

- 1. pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
- 2. nákupy a běžné pochůzky,

#### **E) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

- 1. pomoc a podpora rodině v péči o dítě,
- 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- 3. pomoc s nácvikem a upevněním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

#### **F) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

#### **G) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí:**

- 1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- 2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

### Zaměření péče

(Konkrétní čas, místo, jak je poskytována, specifika, rizika atd.)