

Obecné podmínky poskytování služby ODLEHČOVACÍ SLUŽBY – AMBULANTNÍ FORMA platné od 2. 1. 2024

Jméno klienta služby	
<i>V případě, že klient služeb je nezletilé dítě či osoba s omezenou způsobilostí k právním úkonům:</i>	
Jméno zákonného zástupce / opatrovníka	

KLIENT

Klient čerpá službu na základě vlastního rozhodnutí a sjednané Smlouvy.

Klient (jeho zákonný zástupce/ opatrovník) **má právo:**

- ✓ Obdržet od poskytovatele sociální službu ve sjednaném rozsahu.
- ✓ Na zachování důvěrnosti osobních údajů a na zpřístupnění spisu jeho osoby.
- ✓ Na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod.
- ✓ Vznášet připomínky, nápady, postřehy, stížnosti týkající se služby, tak i činnosti celé organizace.
- ✓ Vyjádřit nespokojenost nebo podat stížnost ústně nebo písemně na níže uvedené kontakty.
- ✓ Podílet se s poskytovatelem na průběhu a hodnocení služeb.
- ✓ Ukončit s poskytovatelem sjednané služby (viz Smlouva).

Klient (jeho zákonný zástupce/ opatrovník) **má povinnost:**

- ✓ Podávat pravdivé informace potřebné pro poskytování služby.
- ✓ Nahlašovat včas změny související s poskytováním služby (např. změnu zdravotního stavu, užívání léků, ...).
- ✓ Zaplatit úhradu za poskytnutou službu ve sjednané výši a v dohodnutém termínu.

Klient (jeho zákonný zástupce/ opatrovník) **se zavazuje:**

- ✓ Chovat se k pracovníkům a jiným klientům ohleduplně.
- ✓ Dodržovat dohodnuté termíny.
- ✓ Odhlašovat nasmlouvané služby bezodkladně.
- ✓ Užívat prostory organizace společně s ostatními klienty způsobem, který neomezuje práva ostatních klientů.
- ✓ Spolupracovat při zajištění péče o svou osobu s pracovníky Klubíčko Beroun, z.ú.
- ✓ Uhradit případnou škodu způsobenou jeho zaviněním. Dojde-li k poškození či zničení majetku poskytovatele klientem, může poskytovatel požadovat po klientovi úhradu do výše vynaložených nákladů spojených s opravou či náhradou poškozeného majetku.

POSKYTOVATEL

Poskytovatel poskytuje klientovi službu na základě sjednané Smlouvy.

Poskytovatel má právo:

- ✓ V případě změny obecně závazných právních předpisů v oblasti sociálních služeb, které mají dopad na obsah smluvně-právních vztahů klienta a poskytovatele, předložit klientovi návrh na změnu Smlouvy.
- ✓ Ukončit s klientem sjednané služby (viz Smlouva).

Poskytovatel a jeho zaměstnanci mají povinnost:

- ✓ Dbát na individuální potřeby klienta a plně respektovat jeho osobnost.
- ✓ Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se o klientovi dozvěděl a zacházet s těmito osobními údaji dle zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů
- ✓ Informovat klienta o chodu a pravidlech služby.
- ✓ Dodržovat příslušné zákony a vyhlášky a zpracovávat standardy kvality sociálních služeb a další vnitřní směrnice.
- ✓ Pravidelně zjišťovat kvalitu poskytovaných služeb, formulovat potřebné závěry a realizovat stanovená opatření.
- ✓ Vyřizovat žádosti klienta o změnu Smlouvy podle možností poskytovatele.
- ✓ Vyřizovat eventuální stížnosti či připomínky klienta podle interních směrnic pro vyřizování stížností.
- ✓ Spolupracovat v zájmu klienta s dalšími organizacemi, institucemi a poskytovateli sociálních služeb na základě přání klienta a v součinnosti s ním.

PRŮBĚH SLUŽEB

Evidence:

- ✓ Klient předkládá poskytovateli příslušné osobní údaje, doporučení a doklady nutné pro poskytování služby.
- ✓ Poskytovatel eviduje využití služeb klientem a vede i další evidence dle zákona č.108/ 2006 Sb.

Stravování klientů

- ✓ Fakultativně je možno poskytnout stravování – snídaně, obědy, dopolední a odpolední svačiny, večeře.
- ✓ Ve výjimečných případech (např. bezlepková dieta) je možný dovoz vlastních jídel a potravin a jejich ohřev v mikrovlnné troubě.

Péče:

- ✓ Pokud klient může, zadává pracovníkům služby srozumitelné pokyny pro poskytnutí služby.
- ✓ O klienta po celou dobu služby pečují pracovníci v sociálních službách, kteří plně zodpovídají za dodržování:
 - bezpečnosti
 - hygienických zásad a návyků
 - vhodného režimu dne
 - pravidelného aktivního i pasivního odpočinku
 - stravování, pitný režim, dodržení léčebného režimu
- ✓ Poskytovatel nabízí různorodé činnosti. Klient si může vybrat ty činnosti, které mu vyhovují.

Adaptační doba:

- ✓ S nástupem klienta do služby je stanovena adaptační doba v délce 2 měsíce.
- ✓ Pokud vyjde najevo v průběhu adaptační doby, že daná sociální služba klientovi nevyhovuje nebo poskytovatel není schopen zajistit potřebnou péči o klienta či klient není schopen fungovat v kolektivu stávajících klientů, může být Smlouva změněna či ukončena.

- ✓ V případě ukončení Smlouvy bude klientovi doporučena vhodnější sociální služba poskytovatele nebo jiných organizací v regionu.

Plánování průběhu služby:

- ✓ Klientovi je stanoven klíčový pracovník a ve spolupráci s ním a dle potřeby s dalšími osobami (rodinní příslušníci, odborníci, blízké osoby klienta, ...) probíhá po uplynutí adaptační doby plánování průběhu služby.
- ✓ Naplňování osobního cíle klienta je hodnoceno průběžně klíčovým pracovníkem ve spolupráci s klientem, popř. s dalšími osobami (rodinní příslušníci, odborníci, blízké osoby klienta, ...).
- ✓ Poskytovatel se zavazuje v rámci svých možností klienta podpořit při realizaci jeho Osobních cílů/Cíle spolupráce, kterých chce klient dosáhnout při využívání poskytované služby.
- ✓ Osobní cíl klienta/Cíl spolupráce bude konkretizován v Individuálním plánu (Plánu péče) klienta, který bude po adaptační lhůtě v délce jednoho měsíce optimalizován klíčovým pracovníkem dle potřeb klienta.

Podmínky nástupu do služby (odlehčovací služba - ambulantní):

- ✓ Klient je povinen podrobit se vstupnímu zdravotnímu filtru při každém nástupu do služby.
- ✓ Klientovi bude poskytnuta služba, pouze pokud nejeví známky akutního onemocnění (střevní potíže, teplota, kašel, rýma apod.).
- ✓ Klient (jeho zákonný zástupce/ opatrovník) podává poskytovateli při nástupu do služby nezbytné informace, které by mohly ovlivnit průběh služby (např. předchozí nemoc, zranění apod.).
- ✓ Pokud klient užívá léky v době využívání služby, je povinen dodat tyto léky nadávkované v dávkovači a také v originálním balení včetně příbalového letáku.
- ✓ Klient si přivazuje dostatek oblečení, hygienických potřeb, léků a kompenzační pomůcky, které bude potřebovat v době využívání služby.

Ukončení služby (odlehčovací služba - ambulantní):

- ✓ Při ukončení služby jsou opět předávány informace o průběhu služby.
- ✓ Jakékoli připomínky a nedostatky je nutné konzultovat na místě při výstupu ze služby, a to s koordinátorem nebo se sociálním pracovníkem nebo s pracovníky v sociálních službách.

Opatření omezující pohyb:

- ✓ Vyskytne-li se u klienta problémové chování, kterým ohrožuje klient na zdraví nebo životě sebe nebo další osoby, vyhrazuje si poskytovatel právo použít **Opatření omezující pohyb osob** (dále jen OPO) dle § 89 Zákona č. 108/2006 Sb.
- ✓ Poskytovatel je povinen vést písemnou evidenci případů použití OPO.
- ✓ Poskytovatel je povinen o použití opatření omezující pohyb informovat zákonného zástupce či opatrovníka klienta bezodkladně.
- ✓ Dojde-li ze strany klienta k útoku na další osoby, může poskytovatel řešit situaci přivoláním Policie ČR, nebo Záchrané služby. Dle posouzení lékaře může být klient převezen k hospitalizaci ve specializovaném zdravotnickém zařízení na dobu nezbytně nutnou.

PŘIHLAŠOVÁNÍ A ODHLAŠOVÁNÍ SJEDNANÝCH SLUŽEB

Přihlašování do Odlehčovací služby – ambulantní forma nejméně 24 hodin před započítáním služby. Zrušení sjednaných služeb je nutné nahlásit nejpozději do 16 hodin předchozího dne před započítáním služby.

Kontakt pro přihlášení a odhlášení služby:

Telefonicky: 720 289 346 (Penzion Klubičko Vráž)

Email: sluzby@klubickoberoun.cz

Změny v rozsahu nasmlouvaných služeb je nutné dojednat předem se sociální pracovníci.

Telefonicky: **601 097 477** (sociální pracovnice)

Emailem: sluzby@klubickoberoun.cz

FINANČNÍ PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽEB, ZPŮSOB ÚHRADY

- ✓ Základní činnosti Odlehčovací služby - ambulantní jsou dle § 75, odst. 1) písm. f) zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, poskytovány za úhradu klientů.
- ✓ Klienti hradí i poskytnuté fakultativní služby a sjednané návazné služby institucí z našeho regionu.
- ✓ Platba za využití sociální služby, fakultativních služeb a sjednaných návazných služeb institucí z našeho regionu je prováděna dle Obecných podmínek a dle platného Ceníku Klubíčko Beroun, z.ú. (dále jen Ceník), který je nedílnou součástí Smlouvy.
- ✓ Ke změnám v Ceníku může dojít ze strany poskytovatele nebo v případě změny zákona. Výši úhrady stanoví ředitelka Klubíčko Beroun, z.ú. O těchto změnách bude klient poskytovatelem písemně informován.
- ✓ Poskytovatel eviduje využívání služby.
- ✓ Poskytovatel si vyhrazuje právo určit u jednotlivých klientů nutnou míru péče.

Stornopoplatky:

- ✓ Pokud se klient **odhlásí později než do 16 hodin předchozího dne před započítáním nasmlouvaného využívání Odlehčovacích služeb – ambulantní formy**, budou mu služby sociální, fakultativní i a sjednané návazné služby institucí z našeho regionu vyúčtovány tak, jako by je využil.

Vyúčtování služeb:

- ✓ Poskytovatel je povinen předložit klientovi po ukončení kalendářního měsíce nejpozději do 25. dne následujícího měsíce vyúčtování čerpaných služeb.
- ✓ Klient hradí částku za poskytnuté sociální, fakultativní služby a sjednané návazné služby institucí z našeho regionu zpětně za uplynulý měsíc, splatnost faktury je 14 dnů. Pokud nebude tento termín dodržen, poskytovatel telefonicky či emailem aktivně ověřuje důvod nezaplacení. Následně se posílá upomínka. Může být navržen splátkový kalendář, změna či omezení služeb. V nejzazším případě vymáhání soudní cestou.

Platbu lze uskutečnit:

1. Převodem z účtu na účet č. **9039039309/ 0800**
2. V hotovosti v kanceláři Klubíčka na adrese Květnová 80, Vráž.

Variabilní symbol platby je číslo faktury, specifický symbol je identifikační číslo klienta, ty jsou uvedené v zasláné faktuře. Faktura se spolu s vyúčtováním jednotlivých služeb posílá klientům emailem v zaheslovaném souboru, nebo poštou či předává osobně proti podpisu.

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- ✓ Klient si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb sociální pracovníci nebo ředitelce organizace.
- ✓ Podání stížnosti je chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb a vedení, poskytovatel se zavazuje, že stížnost nebude mít negativní dopad na klienta, který stížnost podal.
- ✓ Stížnost lze podat písemně, ústně, telefonicky, nebo e-mailem na výše uvedené kontakty /Pravidla pro podání stížnosti.

- ✓ Zachování mlčenlivosti o totožnosti stěžovatele je vyhověno na jeho požádání.

DALŠÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

- ✓ Klient souhlasí s podáním žádostí o dotace/ finanční příspěvky na poskytování sociálních služeb na obec, kde má klient trvalé bydliště, na příslušnou obec s rozšířenou působností, příslušný kraj a na nadace.
- ✓ Klient souhlasí s uvedením údajů o své osobě v této žádosti – jméno a příjmení, datum narození, bydliště, typ zdravotního postižení, stupeň závislosti na péči jiné osoby, nasmlouvaný rozsah využívání služeb.

za Klubíčko Beroun, z.ú.
Mgr. Barbora Strnadová
Sociální pracovník / metodik

Klient (jeho zákonný zástupce/opatrovník)

Ve Vrážci dne _____

Ve Vrážci dne _____