

Smlouva č. /2018

o poskytování služby osobní asistence

dle ust. § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen „zákon o sociálních službách“) a zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník)

kterou spolu uzavírají

POSKYTOVATEL

Diecézní charita Brno – Služby Brno – Asistenční služba sv. Rafaela

Registovaná sociální služba zapsaná v Registru poskytovatelů sociálních služeb pod číslem 4071251

Adresa: Žižkova 3, 602 00 Brno

IČ: 44990260

zastoupená: Petrem Čevelíkem, vedoucím Asistenční služby sv. Rafaela

(dále jen „Poskytovatel“)

a

UŽIVATEL SLUŽBY

Jméno a příjmení:

Adresa:

Datum narození: **Telefon:**

(dále jen „Uživatel“)

zastoupený opatrovníkem:

Jméno a příjmení:

Adresa:

Datum narození: **Telefon:**

(dále jen „Opatrovník“)

I. Druh a rozsah poskytování služby

- a) Uživateli bude poskytována poskytovatelem na základě této smlouvy sociální služba osobní asistence. Poskytování sociální služby osobní asistence se řídí vnitřními pravidly pro poskytování služby osobní asistence a ustanoveními této smlouvy.
- b) Službu budou uživateli poskytovat osobní asistenti, tj. osoby s kvalifikací dle požadavků zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, které jsou v pracovně právním vztahu k poskytovateli.
- c) Uživatel s poskytovatelem sjednal tyto úkony ze základních činností (křížkováním):

1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- ☐ Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- ☐ Pomoc při oblékání, svlékání včetně speciálních pomůcek
- ☐ Pomoc při prostorové orientaci, samotném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
- ☐ Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

2. Pomoc při osobní hygieně

- ☐ Pomoc při úkonech osobní hygieny
- ☐ Pomoc při použití WC

3. Pomoc při zajištění stravy

- ☐ Pomoc při přípravě jídla a pití

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- ☐ Pomoc s úklidem a údržbou domácnosti
- ☐ Nákupy a běžné pochůzky

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

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

6. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

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

7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- ☐ Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- ☐ Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

II. Místo a čas poskytování sociální služby

Služby sjednané v bodě I.c) budou Uživateli poskytovány v jeho domácnosti na adrese:

.....

případně na jiném dojednaném místě:

v těchto časech:

pondělí	úterý	středa	čtvrtek	pátek	sobota	neděle

III. Výše úhrady a způsob hrazení platby za poskytnutou službu

- a) Výše úhrad za poskytování osobní asistence se řídí platným ceníkem vytvořeným v souladu se zákonem o sociálních službách a vyhláškou, kterou se provádí zákon o sociálních službách. Ceník tvoří přílohu této smlouvy.
- b) Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí, a počítá se podle skutečně odebraného času, zaokrouhleno na patnáctiminutové intervaly.
- c) Platby za poskytované služby hradí Uživatel měsíčně za uplynulý kalendářní měsíc na základě vyúčtování, které mu předloží Poskytovatel nejpozději 10. den následujícího měsíce.
- d) Uživatel se zavazuje zaplatit vyúčtování nejpozději 25. den měsíce a to buď (uživatel si vybere způsob) v hotovosti v kanceláři služby anebo bankovním převodem na účet číslo **1583741621/0100** s přiděleným variabilním symbolem. Do zprávy pro příjemce napište jméno uživatele.
- e) Pokud nebude částka zaplacená do 25. dne příslušného měsíce, bude o tom Uživatel vyrozuměn písemnou upomínkou. Pokud částku neuhradí ani do 25. dne následujícího měsíce, bude o tom vyrozuměn druhou písemnou upomínkou. V případě, že ani do posledního dne toho měsíce částku neuhradí, **bude to považováno za hrubé porušení smluvních podmínek.**

- f) Poskytovatel si vyhrazuje právo zvýšit úhrady za poskytovanou službu. Poskytovatel má povinnost oznámit tuto skutečnost Uživateli písemně, nejméně 30 dnů před datem, od kterého má dojít ke změně ceny za služby.

IV. Práva a povinnosti uživatele

Uživatel má právo:

- 1) na své soukromí, na nezasahování do soukromého a rodinného života.
- 2) na respektování lidské důstojnosti, svobodné vůle, jeho názorů a rozhodnutí.
- 3) požadovat prokázání totožnosti pracovníka při příchodu do domácnosti.
- 4) poskytnout poskytovateli jen ty informace týkající se zdravotního stavu, které pokládá za důležité.
- 5) požádat o změnu časového či obsahového rozsahu služby. Tato změna bude řešena Dodatkem ke smlouvě.
- 6) požádat o změnu klíčového pracovníka nebo asistentky bez obavy z jakéhokoli negativního dopadu na pokračování služby.
- 7) kdykoliv službu ukončit a dle potřeby žádat opětovné zahájení služby.
- 8) na ochranu osobních a citlivých údajů a má právo nahlížet do spisové dokumentace týkající se jeho osoby.
- 9) stěžovat si v případě nespokojenosti se způsobem poskytování nebo kvalitou služby v souladu se Stížnostním řádem.

Uživatel je povinen:

- 10) stanovit si Osobní cíl služby a na tomto cíli pracovat. Osobní cíl musí odpovídat charakteru a možnostem služby.
- 11) dodržovat ustanovení smlouvy a řádně platit úhrady za poskytnuté služby.
- 12) umožnit Poskytovateli přístup do domácnosti za účelem poskytování sjednané služby.
- 13) řádně kontrolovat Výkaz služeb a konci každého měsíce stvrdit podpisem souhlas s uvedenými údaji. Výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování služeb.
- 14) řádně seznámit asistenty se všemi aspekty a požadavky jeho asistence a průběžně asistenty instruovat.
- 15) spolupracovat s Poskytovatelem při dosahování osobních cílů, plánování a hodnocení průběhu služby.
- 16) do 8 kalendářních dnů oznámit změny týkající se osobních údajů, kontaktních údajů, karty mimořádných výhod a přiznaného stupně závislosti.
- 17) neprodleně informovat Poskytovatele o případných změnách ve svých požadavcích a potřebách stran osobní asistence.
- 18) neprodleně oznámit poskytovateli přerušení nebo ukončení poskytování služby (např. z důvodu hospitalizace nebo ústavní péče). O obnovení služby požádá nejpozději 3 pracovní dny před jejím začátkem.
- 19) dohodnutou asistenci zrušit nejpozději do 18. hod. předchozího pracovního dne. V případě neoznámení je Uživatel povinen uhradit plnou částku za asistenci, jako kdyby proběhla. Výjimkou je náhlé zhoršení zdravotního stavu Uživatele.
- 20) zamezit v domácnosti volnému pohybu domácích zvířat, která by mohla ohrozit výkon služby.
- 21) umožnit asistentům užívání toalety a koupelny a vyžaduje-li to situace, pak také poskytnout prostor a čas pro stravování asistentů.
- 22) informovat poskytovatele o skutečnostech, které mohou negativním způsobem ohrozit zdraví asistentů (infekční onemocnění, paraziti apod.).
- 23) zajistit kompenzační pomůcky v situacích, kdy to poskytování péče vyžaduje (např. vozík, polohovací postel, zvedací zařízení apod.)

V. Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel má právo:

- 1) změnit asistentku nebo klíčového pracovníka u Uživatele z organizačních důvodů (např. nemoc, čerpání dovolené apod.). O této změně informuje uživatele.
- 2) z kapacitních důvodů odmítnout změnu v poskytování služby požadovanou Uživatelem (např. změna asistentky, změna rozsahu poskytované služby).
- 3) požadovat uhrazení neposkytnutého úkonu v případě, že Uživatel včas předem nezrušil dohodnutou návštěvu asistenta.
- 4) vypovědět smlouvu o poskytování služby v případě opakovaného nevhodného chování Uživatele k asistentům, které snižuje lidskou důstojnost nebo vytváří nepřátelské prostředí (např. urážlivé slovní napadání, fyzické násilí, sexuální obtěžování).
- 5) odmítnout poskytování služby v situaci, kdy pro výkon práce nejsou Uživatelem zajištěny odpovídající podmínky (např. hygienické podmínky, havarijní stav domácnosti či elektrických spotřebičů, chybějící kompenzační pomůcky apod.).
- 6) v případě, že fyzický či psychický stav Uživatele vyžaduje odbornou lékařskou pomoc (např. epileptické záchvaty) a Uživatel tuto pomoc odmítá, čímž vzniká nepřiměřené riziko, přerušit poskytování služby do doby, než bude sjednána náprava.
- 7) v odůvodněných případech a s vědomím Uživatele kontaktovat psychiatra a konzultovat s ním Uživatelův psychický stav.
- 8) vyjednat další specifické podmínky pro bezpečný výkon asistenční služby.

Poskytovatel má povinnost:

- 9) respektovat lidskou důstojnost a svobodnou vůli Uživatele.
- 10) respektovat soukromí Uživatele.
- 11) legitimovat se Uživateli, je-li o to požádán.
- 12) zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozví v souvislosti s výkonem práce u Uživatele. Toto se týká všech pracovníků Poskytovatele.
- 13) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování služby a hodnotit průběh poskytování služby za účasti Uživatele (případně jeho zákonného zástupce).
- 14) podat Uživateli informace o možnostech využití dalších sociálních služeb v případě ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele.
- 15) odmítnout úkony, které nejsou v souladu se zákonem o sociálních službách a vyhláškou, kterou se zákon o sociálních službách provádí.

VI. Doba platnosti smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu

V případě, že je smlouva sjednána na dobu určitou, může Uživatel o její prodloužení požádat ústně nebo písemně, nejpozději však 15 dní před uplynutím doby sjednané ve smlouvě. V případě neprodloužení pozbývá smlouva platnost dnem uplynutí sjednané doby.

VII. Změna a zánik smlouvy

- a) Tuto smlouvu lze změnit pouze písemnou dohodou obou smluvních stran.
- b) Smlouva pozbude platnosti jedním z následujících způsobů:
 1. uplynutím doby, na kterou byla sjednána
 2. naplněním osobních cílů Uživatele
 3. ukončením činnosti Asistenční služby sv. Rafaela (zánikem Poskytovatele)
 4. úmrtím Uživatele
- c) Uživatel může smlouvu poskytovateli vypovědět kdykoli, ústně nebo písemně, bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 10 dnů.

- d) Poskytovatel může vypovědět smlouvu písemně v následujících případech:
- Nezaplátí-li Uživatel úhrady za služby ani po druhé upomínce
 - Neakceptuje-li Uživatel úpravu Ceníku Poskytovatele
 - Nespolutracuje-li Uživatel (nebo jeho opatrovník), či znemožňuje-li svým jednáním dosažení cíle a účelu poskytované služby
 - Došlo-li ke změně poměrů Uživatele (např. odstěhování do místa, které nespádá do působnosti Poskytovatele; změna zdravotního stavu) a Poskytovatel není oprávněn nebo schopen poskytovat služby, které Uživatel vyžaduje
 - Nevyužívá-li Uživatel službu déle než 3 měsíců bez vážného důvodu
 - V případě slovního či fyzického napadení pracovníka služby
- e) Výpovědní lhůta je 5 pracovních dnů počínaje dnem doručení výpovědi uživateli.
- f) V případě slovního či fyzického napadení pracovníka může dojít k ústní výpovědi s okamžitou platností s dodatečnou písemnou formou.
- g) Po ukončení poskytování služby musí dojít ze strany uživatele do 15 dnů k finančnímu vypořádání za poskytnuté služby osobní asistence.

VIII. Podmínky ze strany uživatele

S Uživatelem jsou individuálně sjednány tyto podmínky poskytování služby (*odlišnosti od textu smlouvy se uvedou „na rozdíl od bodu ... smlouvy platí, že ...“*)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

kteé jsou v souladu s legislativou a posláním, obsahem a reálnými možnostmi služby.

IX. Souhlas se zpracováním osobních údajů

- a) Podpisem této smlouvy Uživatel uděluje souhlas Poskytovateli ke shromažďování, zpracovávání a uchovávání svých osobních a citlivých údajů, uvedených ve všech dokumentech, které nezbytně souvisí s uzavřením Smlouvy o poskytování osobní asistence a s poskytováním zvolené sociální služby Uživateli. Uživatel bere na vědomí, že se jedná o jeho jméno, datum narození, adresní údaje, telefonní číslo, stupeň závislosti, údaj o přiznaném průkazu pro osoby se zdravotním postižením, druhu zdravotního postižení, kontaktní údaje svých ošetřujících lékařů. Souhlas je udělen po dobu poskytování sociální služby a dále až do doby jejich archivace a skartace.
- b) Podpisem této smlouvy Opatrovník/zástupce uděluje souhlas Poskytovateli ke shromažďování a uchovávání osobních údajů uvedených v rozhodnutí soudu o ustanovení opatrovnické funkce nebo zastupování Uživatele.
- c) Poskytovatel se zavazuje nakládat s osobními údaji Uživatele v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a souvisejících předpisů.

- d) Uživatel **souhlasí – nesouhlasí** ¹⁾ s uveřejňováním svého jména, fotografie, videozáznamu v médiích v souvislosti s poskytováním služby
- e) Uživatel **souhlasí – nesouhlasí** ¹⁾ s uveřejňováním svého jména, fotografie, videozáznamu v propagačních a prezentačních materiálech poskytovatele (www stránky, informační leták apod.)

¹⁾ **nehodící se škrtněte**

X. Závěrečná ustanovení

- a) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem obou smluvních stran.
- b) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každé smluvní straně náleží jedno vyhotovení.
- c) Nedílnou přílohou této smlouvy je Ceník a Stížnostní řád.
- d) Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
- e) Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- f) Uživatel nemůže práva z této smlouvy postoupit na jiného.
- g) Podpisem této smlouvy pozbývá platnost smlouva předchozí uzavřená mezi Uživatelem a Poskytovatelem ohledně služby osobní asistence.
- h) Uživatel souhlasí s dodržováním ujednaných vnitřních pravidel a stvrzuje to svým podpisem.
- i) Podpisem Uživatel stvrzuje, že byl informován o pravidlech pro vedení dokumentace a rovněž prohlašuje, že byl poučen o svých právech v souvislosti s vedením dokumentace a s nakládáním s osobními a citlivými údaji. Uživatel má právo kdykoliv nahlédnout do záznamů, které o něm Poskytovatel vede.

V dne

.....
poskytovatel

.....
uživatel

.....
zákonný zástupce/opatrovník

Přílohy:

Ceník

Stížnostní řád

Příloha č.1

Ceník služeb

Výše úhrady za službu osobní asistence činí:

1. – 20. hodina asistence v jednom měsíci	120,- Kč za hodinu.
21. a další hodiny asistence v jednom měsíci	100,- Kč za hodinu.

V případě asistence kratší, než jedna hodina, účtujeme čas po 15 minutách s tím, že uživatelem bude hrazena každá započatá čtvrt hodina.

Dojezdové časy osobních asistentů se do úhrady služby nezapočítávají.
Klienti asistentům dále hradí vstupné na akce a jízdné nad rámec MHD Brno.

Ceník je platný od 1. 9. 2018.

Příloha č.2

STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

- Stížností se rozumí právo uživatele služby (dále jen „uživatel“) vyjádřit nespokojenost se službou a kvalitou jejího poskytování, případně s dalšími okolnostmi, souvisejícími s poskytováním služby osobní asistence Asistenční služba sv. Rafaela (dále jen AS).
- Stížnost může podat uživatel AS, jeho opatrovník, rodinný příslušník, osoba blízká, pracovník anebo zástupce, kterého si uživatel svobodně zvolí.
- Stížnost se může podat ústně anebo písemně na adresu kanceláře služby, případně anonymně do schránky umístěné u dveří kanceláře služby.
- Drobné stížnosti související s poskytováním služby sděluje uživatel přímo osobnímu asistentovi, který dle nich okamžitě koriguje své chování a jednání.
- Uživatel může stížnost podat jakýmkoliv způsobem kterémukoliv pracovníkovi AS, ke kterému má uživatel důvěru. Ten podle závažnosti stížnosti stížnost vyřeší sám nebo ji předá k vyřízení vedoucímu. Stížnost může být podána i jinému subjektu (viz kontakty níže).
- Opatrovníci jsou povinni podávat stížnosti vždy písemnou formou vedoucímu služby.
- Vedoucí stížnost vhodným způsobem vyřídí do 15 dnů od podání stížnosti a s výsledkem srozumí stěžovatele tak, aby tomu bezpochyby rozuměl. V případně anonymní stížnosti vedoucí AS vyrozumí o vyřízení stížnosti písemně všechny uživatele, kterých se stížnost může týkat.
- Vedoucí stížnosti eviduje ve složce *Evidence stížností*. Evidence zaznamenává datum přijetí stížnosti, stručný obsah, datum a způsob vyřízení stížnosti, a vyjádření stěžovatele (uživatele AS, jím pověřené osoby anebo zákonného zástupce) ke způsobu vyřízení stížnosti.
- Pokud je stěžovatel s výsledkem stížnosti od vedoucího služby nespokojen, může do 15 pracovních dnů stížnost postoupit vedoucímu DCHB – Služeb Brno, Mgr. Michalu Novotnému. Ten stížnost vyřídí do 30 dnů od podání stížnosti a s výsledkem srozumí stěžovatele
- Pokud je stěžovatel s vyřízením stížnosti vedoucího Služeb Brno nespokojen, může do 15 pracovních dnů stížnost postoupit řediteli Diecézní charity Brno, Ing. Mgr. Oldřichu Haičmanovi. Ten stížnost vyřídí do 30 dnů od podání stížnosti a s výsledkem srozumí stěžovatele
- Pokud je stěžovatel s výsledkem stížnosti od ředitele Diecézní charity Brno nespokojen, může stížnost podat na nezávislou instituci k prošetření.
- Pokud se stížnost podává proti pracovníkovi, který má stížnost přijmout, stěžovatel ji podá osobě přímo této osobě nadřízené.
- Anonymní stížnosti jsou vnímány jako zpětná vazba a podnět ke zlepšení kvality služby. Vyřizuje je vedoucí služby.



Kontakty:

Vedoucí DCHB - Asistenční služby sv. Rafaela: **Petr Čevelík**
Žižkova 3, 602 00 Brno, tel. 731 646 869, petr.cevelik@brno.charita.cz

Vedoucí DCHB - Služeb Brno: **Mgr. Michal Novotný**
třída Kapitána Jaroše 9, 602 00 Brno, tel. 736 523 640, michal.novotny@brno.charita.cz

Ředitel DCHB: **Ing. Mgr. Oldřich Haičman, MBA**
třída Kapitána Jaroše 9, 602 00 Brno, tel. 545 426 610, oldrich.hajcman@brno.charita.cz

Kontakt na nezávislé instituce:

Kancelář veřejného ochránce práv

Mgr. Anna Šabatová Ph.D.
Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, podatelna@ochrance.cz

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o. s.
Městská organizace SPMP Brno, Svitavská 19, 614 00 Brno, tel. 545 581 458,
info@spmp-brno.cz

Bílý kruh bezpečí

Slovinská 39, Brno – Královo Pole, 541 218 122

Magistrát města Brna

Odbor sociální péče, Koliště 19, 602 00 Brno, tel. 542 173 722

Jihomoravský kraj

Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno, tel. 541 651 111

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111, posta@mpsv.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, sekr@helcom.cz

Městská Policie Brno

tel. 156

Policie České republiky

tel. 158