



Oblastní spolek Českého červeného kříže Praha 9

Pečovatelská služba

Kpt. Stránského 996/2, Praha 14 – Černý Most

www.cckp9.cz

Pravidla poskytování pečovatelské služby

Tato Pravidla poskytování pečovatelské služby (dále jen „Pravidla“) upravují blíže pravidla poskytování sociální služby – pečovatelské služby Oblastním spolkem Českého červeného kříže Praha 9 (dále jen „Poskytovatel“). Tato Pravidla dále také doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

I.

Práva a povinnosti poskytovatele

(1) Povinnosti:

- Dodržovat právní normy, vnitřní pravidla a ujednání Smlouvy o poskytování sociální služby,
- Poskytovat sjednané činnosti,
- Přijímat a vyřizovat stížnosti,
- Poskytovat potřebnou podporu a pomoc Uživatelům,
- Vrátit klíče při ukončení služby. O vrácení klíčů je vždy vyhotoven záznam s podpisem Uživatele ev. jeho zástupce a uložen v dokumentaci Uživatele.
- Oznámit Uživateli skutečnost o případné nouzové a havarijní situaci vždy, kdy nebude možné dodržet smlouvenou dobu činnosti/úkonu (v souladu s příslušným postupem, s kterým byl Uživatel seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby).

(2) Práva:

- Ukončit poskytování sociální služby v souladu se Smlouvou poskytování sociální služby,
- Vyžadovat důstojné chování Uživatelů a rodinných příslušníků Uživatelů vůči svým zaměstnancům,
- Vyžadovat plnění povinností Uživatele vycházejících ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto pravidel,

II.

Práva a povinnosti Uživatele

(1) Povinnosti:

- Plnit povinnosti uvedené ve Smlouvě o poskytování sociální služby a v těchto pravidlech,
- Chovat se důstojným způsobem k zaměstnancům Poskytovatele.



Oblastní spolek Českého červeného kříže Praha 9

Pečovatelská služba

Kpt. Stránského 996/2, Praha 14 – Černý Most

www.cckp9.cz

(2) Práva:

- Právo vyžadovat činnosti, které pečovatelská služba nabízí, dle potřeb Uživatele a kapacity Poskytovatele (jestliže si je Uživatel není schopen udělat sám či s dopomocí blízké osoby),
- Právo si stěžovat,
- Právo na soukromí, na důstojnost a ochranu osobních údajů,
- Právo na informace spojené s poskytováním sociální služby (nikoli však o jiných Uživatelích sociální služby),
- Možnost volby (např. ve stravování, způsobu provedení činnosti/úkonu),
- Svěřit Poskytovateli klíče domu či bytu za účelem zajištění služby

III.

Odhlásování úkonů péče – dohodnuté návštěvy

- (1) Uživatel je povinen vždy oznámit změnu při poskytování dohodnutých činností/úkonů telefonicky nebo osobně Poskytovateli, a to 24 hodin předem, kdy je dohodnuto poskytnutí činností/úkonů. Pokud Uživatel službu včas neodhlásí, bude mu účtována částka 50% hodinové sazby poskytovaného úkonu, i když úkon nebude proveden. Tato skutečnost se nevztahuje na případ náhlé hospitalizace.

IV.

Stížnosti

- (1) Uživatel má právo si stěžovat. Způsoby, jak je možné stížnost podat, způsob evidence a vyřízení stížnosti, tj. kdo bude stížnost vyřizovat/jakým způsobem a do kdy, s možností obrátit se na nadřízený orgán nebo nezávislou instituci a s možností zvolit si nezávislého zástupce, jsou uvedeny v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Uživatel je vždy s uvedenými postupy seznámen. Poskytovatel má povinnost na žádost Uživatele Uživateli Pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby předat v písemné podobě.

VI.

Závěrečná ustanovení

- (1) Tato Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2019.



Oblastní spolek Českého červeného kříže Praha 9

Pečovatelská služba

Kpt. Stránského 996/2, Praha 14 – Černý Most

www.cckp9.cz

- (2) Uživatel je s těmito Pravidly seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby a jsou její nedílnou součástí.