

PRAVIDLA PRO KLIENTY TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

1. Práva a povinnosti klienta

- a. Klient má právo na kvalitní a bezpečné poskytnutí dané služby.
- b. Klient má právo na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání a diskriminace ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců.
- c. Klient má právo na respektování své důstojnosti ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců.
- d. Klient má právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace, která je o něm vedena v souvislosti s poskytovanou službou. Pokud chce tohoto práva využít, informuje o tom sociálního pracovníka, který mu ji do 24 hodin předloží.
- e. Klient má právo vědět, které osobní a citlivé údaje služba vyžaduje, jak dlouho je archivuje, kdo do nich nahlíží a jak s nimi nadále pracuje.
- f. Klient má právo podat stížnost na poskytovanou službu a na činnost jejích pracovníků dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností.
- g. Klient má právo vypovědět smlouvu bez udání důvodů.
- h. Klient ctí slušné chování (nejedná s pracovníky agresivně apod.).
- i. Klient má povinnost včas, tzn. nejpozději do 14. hod. předchozího pracovního dne před tímto dnem, zrušit objednanou odlehčovací službu.
- j. Klient včas informuje pracovníka odlehčovací služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky.
- k. Klient má povinnost platit úhradu za poskytnuté úkony poskytovateli dle smlouvy.
- l. Klient dodržuje čas, místo a rozsah úkonů, které si dojednal ve smlouvě.
- m. Klient zajišťuje pracovníkovi přístup do bytu, příp. na jiné místo, kde má být odlehčovací služba poskytnuta.
- n. Klient je povinen v rámci svých možností vytvářet podmínky pro hladký průběh odlehčovací služby, a to i odstraněním bariér ve svém bytě, či pořízením vhodných kompenzačních pomůcek.
- o. Klient je povinen uvádět pravdivé údaje a hlásit změny, které se týkají této smlouvy.

2. Práva a povinnosti poskytovatele

- a. Poskytovatel je povinen zajišťovat odlehčovací službu podle zákona o sociálních službách a vyhlášky, v souladu s vnitřními pravidly a ostatními vnitřními směrnici.
- b. Poskytovatel má povinnost chránit klienta v souvislosti s poskytováním odlehčovací služby před jakoukoliv formou diskriminace, respektovat jeho osobní svobodu a soukromí.
- c. Poskytovatel má povinnost chránit v souvislosti s poskytováním odlehčovací služby osobní údaje klienta podle ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klienta.
- d. Poskytovatel má povinnost vést dokumentaci každého klienta a pravidelně ji aktualizovat.
- e. Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost a předat klientovi odpověď dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností.
- f. Poskytovatel má povinnost nejpozději do 15. kalendářního dne v měsíci předložit klientovi vyúčtování za poskytnuté služby za předchozí měsíc.
- g. Poskytovatel může zrušit naplánovanou odlehčovací službu z důvodu náhlé změny kapacity pracovníků poskytující odlehčovací službu (z důvodu nemoci apod.).
- h. Poskytovatel má právo změnit ceny služeb v souladu s platnou vyhláškou. Klienta o tom ale musí prokazatelně písemně informovat minimálně 30 dní předem plánovanou změnou.

vypracovala Mgr. Blanka Nová

duben 2020