



SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY DOMOVA PRO SENIORY

Níže uvedeného dne, měsíce a roku **u z a v ř e l i**

pan (paní) _____, nar. _____,

bydliště _____,

(v textu této smlouvy dále jen „klient“), *varianta pro omezení způsobilosti zastoupený(á)*

a

Domov pro seniory Ďáblice, sídlem Kubíkova 11/1698, 182 00 Praha 8,
zastoupený PhDr. Milanem SEDLÁČKEM, ředitelem
(v textu této smlouvy dále jen „poskytovatel“)

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tuto

**smlouvu o poskytnutí sociální služby domova pro seniory
podle § 49 cit. zák.**

(v textu této smlouvy dále jen „Smlouva“):

I.

Předmět Smlouvy

- (1) Předmětem Smlouvy je poskytování sociální služby domova pro seniory ze strany poskytovatele a využívání sociálních služeb ze strany klienta.
- (2) Smlouva upravuje vztahy mezi klientem a poskytovatelem a stanovuje práva a povinnosti obou stran.
- (3) Smlouva stanovuje důležité aspekty poskytování sociálních služeb s ohledem na potřeby klienta a možnosti poskytovatele.

II.

Rozsah poskytování sociální služby

- (1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi v domově pro seniory
 - a) ubytování,
 - b) stravování,
 - c) úkony péče, pokud klient je příjemcem příspěvku na péči,
 - d) sociální služby poskytované bez úhrady (zejm. jde o základní sociální poradenství).

O těchto službách a podmínkách pro jejich poskytování informuje poskytovatel vnitřním předpisem.

- (2) Klientovi mohou být poskytovány jako fakultativní další činnosti v souladu s pravidly pro jejich využívání podle vnitřního předpisu poskytovatele.
- (3) Za fakultativní se považují též úkony péče uvedené v čl. V odst. (1) písm. a) až f), pokud klient není příjemcem příspěvku na péči.
- (4) Klient formuluje osobní cíle a aktivně se podílí na tvorbě k nim směřujícího individuálního plánu (čl. V. odst. (2) písm. a) Smlouvy) a podle své aktuální situace dává poskytovateli podněty k jeho změnám.
- (5) Klient má povinnost využívat řádně služby a řádně se chovat při jejich poskytování, být přítomen v době určené nebo dohodnuté pro jejich poskytování, poskytovat potřebnou součinnost, snažit se plněním individuálního plánu o zlepšování nebo alespoň udržování své nepříznivé situace.

III.

Ubytování

- (1) Klientovi se poskytuje ubytování za podmínek uvedených v příloze č. 1 Smlouvy. Příloha č. 1 je nedílnou součástí Smlouvy.
- (2) Pokoj je vybaven zařízením podle inventurního seznamu, který je vyvěšen v pokoji. Po dohodě s poskytovatelem si může klient pokoj vybavit také vlastními doplňky (**vlastním nábytkem se souhlasem poskytovatele**).
- (3) Mimo pokoj a prostory uvedené v předchozím odstavci může klient způsobem obvyklým společně s ostatními klienty užívat zejména:
 - a) na patře domova: kuchyňku s lednicemi a sporákem, denní místnost s televizí, klubovnu a kuřárnu s balkonem, telefonní přístroj u výtahů, místnost pro odpad,
 - b) v obytné budově: výtahy, žehlírnu, místnost na čištění bot,
 - c) v provozní budově: jídelnu, velkou klubovnu vč. půjčování knih, kiosek, WC pro obyvatele, internetovou kavárnu, služby recepce, telefonní automaty a sezónní šatnu,
 - d) zahradu,
 - e) v přízemí budovy B: dílnu ručních prací,
 - f) v suterénu budovy B: keramickou dílnu a tělocvičnu pro aktivizaci (jen v doprovodu zaměstnanců nebo po dohodě s nimi).
- (4) Prostory pod písm. e) a f) může využívat klient, pokud je příjemcem příspěvku na péči nebo pokud úkony péče prováděné v těchto prostorách hradí jako fakultativní služby.
- (5) Ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, odběr elektrického proudu pro standardní vybavení pokoje, vymezené čl. III. odst. (2), úklid, praní, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.
- (6) Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv klienta spojených s užíváním těchto prostor.
- (7) Klient má povinnost užívat řádně prostory vyhrazené mu k ubytování, v prostorách nesmí bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny, nesmí zasahovat do

technologií nebo instalací; klient má povinnost vyhnout se chování, které by mohlo vést k omezení nerušeného výkonu práv jiných klientů nebo ke škodám na majetku poskytovatele.

- (8) Poskytovatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech a po předchozím projednání s klientem přestěhovat klienta na jiný pokoj v rámci domova.
- (9) Klient má právo požádat o přestěhování na jiný pokoj a poskytovatel žádosti vyhoví, pokud mu v tom nebrání vážné provozní důvody nebo oprávněné zájmy jiných klientů.
- (10) Úhrada za ubytování nezahrnuje náklady na opravy majetku poskytovatele, pokud poškození klientem přesahuje běžné opotřebení.

IV. Stravování

- (1) Poskytovatel poskytuje klientovi celodenní stravování.
- (2) Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku a podle vnitřních pravidel poskytovatele.
- (3) Je připravována strava normální, tj. bez dietního omezení, dále je poskytovatel schopen běžně zajišťovat stravu šetřící, diabetickou a výživnou. V odůvodněných případech po dohodě a na doporučení odborného lékaře zajistí poskytovatel na nezbytně nutnou přechodnou dobu i některé speciální diety (např. jako součást přípravy na odborné vyšetření,...).

V. Péče

- (1) Poskytovatel je povinen zabezpečit poskytování těchto základních činností:
 - a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
 - b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - d) sociálně terapeutické činnosti,
 - e) aktivizační činnosti,
 - f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
 - g) základní sociální poradenství
- (2) Péče podle čl. V. odst. (1) písm. a) až f) je poskytována:
 - a) v rozsahu úkonů péče podle potřeb klienta, pokud klient je příjemcem příspěvku na péči; bližší vymezení úkonů bude stanoveno v individuálním plánu klienta, který bude zpracován do 3 měsíců ode dne nástupu do zařízení,
 - b) v rozsahu služeb klientem objednaných a uhrazených v rámci fakultativních služeb podle čl. II. odst. (3), pokud klient není příjemcem příspěvku na péči.
- (3) Zdravotní péči o klienta zajišťuje poskytovatel v rozsahu zvláštní ambulantní péče (zákon č. 48/1997) na náklady zdravotního pojištění, ošetřovatelskou péči poskytuje v rozsahu základní ošetřovatelské péče (vyhláška č. 424/2004 Sb.) a fyzioterapii v rozsahu podle indikace lékaře.

VI. Fakultativní činnosti

Nad rámec základních činností uvedených v čl. III., IV. a V. odst. (2) písm. b) nabízí poskytovatel klientovi fakultativní činnosti, jejichž ceník platný v době podpisu smlouvy je uveden v příloze č. 2, která je nedílnou součástí Smlouvy.

VII. Místo a čas poskytování sociální služby

- (1) Služba sjednaná v čl. I. Smlouvy se poskytuje v Domově pro seniory Ďáblice, provozovaném poskytovatelem v Praze 8, Kubíkova 11/1698, PSČ 182 00.
- (2) Služba sjednaná v čl. I. Smlouvy se poskytuje po celý rok podle časového harmonogramu poskytovatele a individuálního plánu klienta po dobu platnosti Smlouvy.

VIII. Výše úhrady a způsob jejího placení

- (1) Klient je povinen zaplatit úhradu:
 - a) za ubytování a stravu, sjednanou v příloze č. 1
 - b) za sjednané úkony péče ve výši přiznaného příspěvku na péči
 - c) za fakultativní služby, sjednané v příloze č. 2.
- (2) Maximální výši úhrady za ubytování a stravu stanoví prováděcí předpis k zákonu o sociálních službách. Po úhradě za ubytování a stravu musí klientovi zůstat alespoň 15% jeho příjmu.
- (3) Pokud příjem klienta nepostačuje na úhradu nákladů (viz odst. 2) může se poskytovatel dohodnout na spoluúčasti na úhradě nákladů s manželem (manželkou), rodiči nebo dětmi klienta.
- (4) Fakultativní činnosti podle čl. VI. se poskytují za úhradu nákladů podle zveřejněného ceníku.
- (5) Poskytovatel je povinen předložit klientovi vyúčtování úhrady podle čl. VIII za kalendářní měsíc v rámci vyúčtování měsíčních úhrad, a to nejpozději do 15. pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá.
- (6) Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit klientovi v hotovosti nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat vyúčtování tohoto přeplatku.
- (7) Nároky klienta za dobu nepřítomnosti v zařízení upravuje vnitřní předpis poskytovatele podle tohoto principu:
 - a) úhrada za ubytování se při nepřítomnosti klienta v zařízení nevrací,
 - b) úhrada za stravu se při nepřítomnosti klienta vrací v plné výši hodnoty potravin (bez režie), pokud klient hradí úhradu podle odst. (1) tohoto článku nebo ve výši poměrně snížené, pokud klient hradí úhradu sníženou podle odst. (2) tohoto článku,
 - c) příspěvek na péči se vrací v plné výši za každý celý den hospitalizace a ve výši 75 % za každý celý den pobytu mimo zařízení z jiných důvodů,
 - d) úhradou za jeden celý den se rozumí 1/30 skutečné měsíční úhrady; celým dnem doba od 0.00 hodin do 24.00 hodin.

- (8) Klient se zavazuje a je povinen platit úhrady za veškeré přijaté fakultativní služby zpětně **varianta srážkou z důchodu zasílaného Českou správou sociálního zabezpečení hromadným seznamem/platbou v hotovosti do pokladny/převodem** na účet poskytovatele, a to do 20. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená.
- (9) Klient je povinen doložit poskytovateli při nástupu do domova a dále při každé změně výši svého příjmu ve smyslu § 7 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu a výši příspěvku na péči. Oznámení o změně ve výši příjmu a výši příspěvku na péči musí poskytovatel obdržet od klienta písemně nejpozději do 3 pracovních dnů po posledním dni kalendářního měsíce, za který se platí úhrada.
- (10) Pokud byl klientovi přiznán a vyplacen příspěvek na péči se zpětnou platností s ohledem na zahájení řízení o jeho přiznání, klient se zavazuje takto zpětně vyplacený příspěvek na péči za dobu pobytu předat poskytovateli.
- (11) Zamlčel-li klient skutečnou výši svého příjmu nebo výši příspěvku na péči při doložení podle odst. (10) tohoto článku, je povinen doplatit úhradu do částky stanovené podle skutečné výše jeho příjmu nebo výše příspěvku na péči a úhradu skutečných nákladů vynaložených na vymáhání pohledávky. Povinnost zaplatit poskytovateli ještě smluvní pokutu ve výši 1000, - Kč má klient tehdy, nebude-li postupováno podle čl. XII odst. (2) písm. a) bodu 2. Povinnost zaplatit smluvní pokutu klient nemá, jestliže k nesprávné informaci o výši příjmu nebo příspěvku na péči došlo nikoliv zaviněním klienta nebo jeho rodiny.
- (12) Úhrada je splatná **varianta srážkou důchodu zasílaného Českou správou sociálního zabezpečení hromadným seznamem/platbou v hotovosti do pokladny/převodem** na účet poskytovatele do 20. dne kalendářního měsíce, za který náleží. Úhrada za kalendářní měsíc se stanoví tak, že denní úhrada se násobí 30.
- (13) **Klient souhlasí, aby po dobu platnosti této Smlouvy byl jeho důchod vyplácen hromadným seznamem a poskytovatel z jeho příjmu strhával měsíční úhradu za stravu a bydlení. Klient tímto pověřuje poskytovatele, aby o tento způsob výplaty důchodu Českou správou sociálního zabezpečení jeho jménem a na základně jeho písemného souhlasu požádal.**
- (14) Poskytovatel může v závislosti na navýšení přímých a nepřímých provozních výdajů spojených s ubytováním a stravováním zvýšit k 1. lednu každého roku jednostranně cenu za ubytování a stravu, nejvýše však o 15 %. Stanovená cena musí být v souladu s prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění. Tento úkon je povinen poskytovatel doručit klientovi v písemném vyhotovení. Dnem účinnosti tohoto úkonu mění se odst. (1) a (8) písm. b) čl. VIII. této Smlouvy.

IX.

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb

Klient prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly zařízení, v němž se poskytuje sociální služba podle této Smlouvy. Klient prohlašuje, že vnitřní pravidla mu byla předána v písemné (*srozumitelné*) podobě, že tato pravidla přečetl a že jim plně porozuměl. Klient se zavazuje a je povinen tato pravidla dodržovat.

X.

Uložení cenných věcí

- (1) Poskytovatel odpovídá jen za cenné věci, hotovost a vkladní knížky klientů, pokud je převzal do úschovy (*depozita*).

- (2) Poskytovatel tímto nabízí klientovi bezplatnou službu uložení cenností do úschovy (*depozita*).
- (3) Klient bere na vědomí a souhlasí se skutečností, že uložení hotovosti v úschově (*depozitu*) poskytovatele je bezúročné.

XI. Ochrana osobních údajů

- (1) Poskytovatel se zavazuje, že všechny klientovy osobní údaje bude shromažďovat a zpracovávat pouze pro potřeby spojené se zajištěním pobytu v domově pro seniory. Tyto údaje nebudou zpřístupněny či sdělovány nepovolaným fyzickým a právnickým osobám a nebudou použity k jinému než výše uvedenému účelu.
- (2) Klient souhlasí s tím, že poskytovatel bude zpracovávat jeho data obsažená v žádosti, v lékařské zprávě a jiných dokumentech jen podle platných právních předpisů.
- (3) Klient souhlasí s pořízením aktuální identifikační fotografie pro zdravotně sociální potřeby Domova a s jejím založením do elektronické evidenční karty a do své zdravotní dokumentace. Fotografie budou uchovávány pouze po dobu ubytování klienta v Domově.

Poskytovatel se zavazuje používat identifikační fotografie pouze pro případ mimořádných situací, kdy by bylo ohroženo zdraví nebo život klienta.

- (4) Klient souhlasí s tím, aby poskytovatel využíval jeho rodné číslo pro potřeby spojené s pobytem v domově pro seniory.
- (5) Klient má právo nahlížet do osobní dokumentace, kterou o něm vede poskytovatel.

XII. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

- (1) Klient může Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu.
- (2) Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a) jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy; za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:
 1. neplacení úhrady, byl-li klient povinen platit úhradu podle čl. VIII. odst. (1) Smlouvy,
 2. zamlčení výše příjmu nebo příspěvku na péči nebo jejich změn, pokud byla úhrada za ubytování a stravu stanovena podle čl. VIII. odst. (2). Smlouvy nebo pokud klient úhradu za ubytování a stravu neplatil podle čl. VIII. odst. (3) Smlouvy,
 - b) jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají ze Smlouvy nebo z vnitřních pravidel domova pro seniory,
 - c) pokud došlo ke změně poměrů uživatele, zejména zdravotního stavu a poskytovatel není schopen poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje,
 - d) v případě opakovaného porušování vnitřních předpisů poskytovatele klientem za podmínky předchozího písemného upozornění na porušování pravidel vč. uvedení následků dalšího takového porušení (výpověď); opakovaným porušením vnitřních předpisů poskytovatele se rozumí, pokud byl uživatel na porušení vnitřních předpisů písemně upozorněn v průběhu

třech měsíců předcházejících tomuto porušení vč. výstrahy před možností ukončení smluvního vztahu výpovědí ze strany poskytovatele,

- e) pokud klient nebude využívat službu poskytovatele ve smyslu čl. VII. odst. (2) této Smlouvy tím, že se bude zdržovat mimo zařízení poskytovatele po dobu více jak 120 kalendářních dnů v průběhu jednoho roku, přičemž se do celkové doby pobytu mimo zařízení poskytovatele nezapočítávají dny, kdy se jednalo o pobyt mimo zařízení z důvodu pobytu ve zdravotnickém zařízení.
- (3) Pro výpověď podle odst. (2) písm. c) tohoto článku se výpovědní lhůta prodlužuje do doby, než poskytovatel zajistí uživateli potřebnou péči jiným způsobem mimo Domov pro seniory Ďáblice. Přitom se přihlíží k poměrům klienta, zejména jeho zdravotnímu stavu.
- (4) Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, činí výpovědní lhůty pro obě strany 30 dní a počínají plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.
- (5) Pro výpověď poskytovatele i výpověď klienta se připouští jen písemná forma.

XIII.

Doba platnosti Smlouvy

- (1) Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
Účinnosti Smlouva nabývá dne (datum nástupu k pobytu).
- (2) Doba platnosti a účinnosti Smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami na dobu neurčitou.
- (3) Klient nemůže práva z této Smlouvy postoupit na jiného.

XIV.

Závěrečná ustanovení

- (1) Příloha č. 1 je dodatkem Smlouvy a její nedílnou součástí.
- (2) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- (3) Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.
- (4) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
- (5) Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Praze dne

.....
podpis klienta potvrzující
souhlas a převzetí

.....
podpis poskytovatele

Přílohy:

- č. 1 Podmínky ubytování a úhrada služeb
č. 2 Ceník fakultativních služeb
č. 3 Nároky klientů při odhlašování stravy
č. 4 Informace pro obyvatele o postupu podávání stížností



Zařízení sociálních služeb hlavního města Prahy
DOMOV PRO SENIORY ĎÁBLICE
Kubíkova 1698/11, 182 00 Praha 8

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, nar.

PŘÍLOHA č. 1
SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY
DOMOVA PRO SENIORY

PODMÍNKY UBYTOVÁNÍ A ÚHRADA SLUŽEB

	Služby	Kč/den	Kč/měsíc
1.	Ubytování: <ul style="list-style-type: none">○ Klient je ubytován v pokoji<ul style="list-style-type: none">○ typu x podle ceníku○ číslo pokoje xxx○ budova x○ Jednolůžkový pokoj (předsíň, koupelna a WC jsou společné pro dva pokoje)○ Cena ubytování v souladu se zveřejněným ceníkem ve výši	xxx	xxx
2.	Stravování: celodenní strava (78,- Kč hodnota potravin a 57,- Kč režie) ve výši	xxx	xxx
	C e l k e m	xxx	xxx

Tato příloha nabývá účinnosti dne **xx. xx. 20xx**

V Praze dne **xx. xx. 20xx**

.....
podpis klienta potvrzující
souhlas a převzetí

.....
podpis poskytovatele



Zařízení sociálních služeb hlavního města Prahy
DOMOV PRO SENIORY ĎÁBLICE
Kubíkova 1698/11, 182 00 Praha 8

POSKYTOVÁNÍ FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB

1. Nad rámec základních činností nabízí poskytovatel klientovi fakultativní činnosti (služby), jejichž výčet a ceny určuje ceník.
2. Úhrada některých fakultativních služeb se liší podle toho, zda klient je nebo není příjemcem příspěvku na péči.
3. Rozsah fakultativních služeb je předmětem dohody mezi poskytovatelem a klientem.
4. Zvláštní fakultativní službou je umožnění odběru elektrické energie pro provoz vlastních elektrických spotřebičů klientů.
 - a) Klient přitom odpovídá za to, že:
 - bude užívat elektrické spotřebiče, pouze toho druhu a toho výkonu, k jejichž užívání vyslovil poskytovatel souhlas
 - půjde o nové spotřebiče hospodárné třídy spotřeby
 - v souladu s předpisy o užívání těchto spotřebičů klient sám zajistí provádění příslušných kontrol a revizí podle ČSN 33 1610; v případě zajištění revize poskytovatelem na klientovu žádost hradí klient částku ve výši skutečných nákladů
 - bude hradit paušální poplatek za spotřebovanou energii
 - b) Poskytovatel povolí a umožní odběr elektrické energie pro vlastní elektrické spotřebiče klientů pouze v případě, že klient dodrží výše uvedené podmínky.
 - c) Z obvyklých spotřebičů se zvýšeným požárním rizikem poskytovatel při dodržení výše uvedených podmínek povolí spotřebiče těchto parametrů:
 - televizory, (z důvodu přechodu na příjem digitálního signálu) nejlépe již se zabudovaným set-top boxem
 - chladničky přednostně v energetické třídě A
 - rychlovarné konvice, výkon do 2000 W, automatické vypínání a ochrana proti přehřátí
 - mikrovlnné trouby jen pro ohřev (bez grilu), objem do 17 l, výkon do 850 W

- d) Upozorňujeme, že pravidelným revizím, které je povinen zajistit klient u vlastních elektrických spotřebičů podle ČSN 33 1610 podléhají i prodlužovací kabely.
 - e) Poskytovatel má právo kontrolovat, zda uživatel dodržuje při užívání a provozu elektrických spotřebičů stanovené podmínky. V případě zjištění nedostatků nebo při důvodných pochybnostech o dodržování stanovených podmínek klientem má poskytovatel právo na náklady klienta zajistit provedení nápravných opatření. V případě neprovedených nebo chybějících revizí či jejich prošlé platnosti poskytovatel je oprávněn v zájmu bezpečnosti domova a ostatních klientů tyto revize zajistit po předchozím písemném upozornění klienta na jeho náklady.
 - f) Klient si je vědom odpovědnosti za stav vlastních elektrických spotřebičů a své odpovědnosti za případnou škodu, která by vznikla v důsledku provozu těchto spotřebičů nebo v souvislosti s nimi.
5. Fakultativní činnosti se poskytují za úhradu nákladů podle zveřejněného ceníku. V případě odběru elektrické energie pro provoz vlastních elektrických spotřebičů klientů (odst. č. 1 ceníku) je úhrada za službu paušálním poplatkem za spotřebu elektřiny.
 6. Klient se zavazuje a je povinen platit úhrady za veškeré přijaté fakultativní služby podle uzavřené Smlouvy o poskytnutí sociální služby Domova pro seniory (čl. VI).
 7. Poskytovatel si vyhrazuje právo aktualizovat služby a upravovat ceny.
 8. Externí služby objednané klientem nebo domovem na jeho pokyn (kadeřník, pedikér...), poplatky za kabelové služby společnosti UPC, pokud klient uzavře individuální smlouvu o dodávce signálu nebo Internetu, stejně jako regulační poplatky nebo doplatky za léky, hradí klient z vlastních prostředků.
 9. Zdarma domov poskytuje zejména tyto další služby:
 - dovoz léků
 - příjem televizního signálu s výjimkou placených služeb kabelové společnosti UPC (rozhlasové a televizní poplatky podle zákona č. 48/2005, o rozhlasových a televizních poplatcích za vlastní televizní a rozhlasové přístroje hradí klient)
 - zajišťování úhrady rozhlasových a televizních poplatků za vlastní televizní a rozhlasové přístroje podle dispozic klientů
 - nabíjení mobilních telefonů nebo síťové napájení vlastních stolních nebo radiových telefonů
 - šatna pro ukládání sezónního oblečení
 - půjčování knih
 - internetová kavárna
 - účast na aktivitách organizovaných klienty

CENÍK FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB

Služba	Úhrada za službu		Místo zajištění služby
	Klient je příjemcem příspěvku na péči	Klient není příjemcem příspěvku na péči	
1. Umožnění odběru elektrické energie pro provoz vlastních elektrických spotřebičů klientů			
televize	50 Kč / měsíc	50 Kč / měsíc	sociální oddělení
lednice	50 Kč / měsíc	50 Kč / měsíc	
rychlovarná konev (do příkonu 2000 W)	20 Kč / měsíc	20 Kč / měsíc	
mikrovlnná trouba (do obj.17l, a do 850 W)	20 Kč / měsíc	20 Kč / měsíc	
počítač	20 Kč / měsíc	20 Kč / měsíc	
ostatní spotřebiče	individuálně	individuálně	
povinné revize elektrických spotřebičů	skutečné náklady	skutečné náklady	
2. Administrativa a ekonomické a provozní služby			
černobílá xerokopie A4 jednostranná	2 Kč / kus	2 Kč / kus	sociální oddělení a sekretariát ředitele
černobílá xerokopie A4 dvoustranná	3 Kč / kus	3 Kč / kus	
3. Doprovody a pochůzky			
sazba za 1 hod.	-	50 Kč	sociální a aktivizační oddělení
4. Aktivizace			
výlety autem domova	podíl skutečných nákladů na klienta		sociální a aktivizační oddělení
externí terapeutické činnosti	skutečné náklady	skutečné náklady	

Příloha č. 2 ve znění této změny je nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí sociální služby

INFORMACE PRO KLIENTY
NÁROKY KLIENTŮ PŘI ODHLÁŠENÍ STRAVY
(výťah ze směrnice Domova č. 3/1998)

I.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Touto směrnicí upravuje domov pro seniory (dále jen „Domov“) nároky klientů při odhlášení stravy.
2. Od dne nástupu do domova jsou klienti automaticky přihlášení k celodennímu stravování.
3. Stravu klient odhlašuje:
 - a) z důvodu předem oznámeného pobytu mimo Domov
 - „dovolená“ nebo
 - ošetření, resp. umístění ve zdravotnickém zařízení (dále jen „pobyt v nemocnici“) nebo
 - „propustka“
 - b) při pobytu v Domově
4. Pobyt mimo Domov z důvodu pobytu v nemocnici se považuje vždy za předem oznámený pobyt mimo Domov.
5. Nároky klientů při odhlášení stravy se kompenzují
 - a) vratkou (finanční plnění)
 - za celé kalendářní dny dovolené,
 - za dobu propustky, nebo
 - za odhlášenou stravu
 - b) balíčkem potravin (věcné plnění)
 - za dobu propustky
6. Pro všechny důvody odhlašování stravy vyplní sestra a klient podepíše tiskopis "Odhlášení stravy".
7. Náhrada se neposkytuje za neodebranou stravu, pokud nebyla podle této směrnice předem odhlášena.

ČÁST PRVNÍ DŮVODY PRO ODHLÁŠENÍ STRAVY

II.

Dovolená

1. Dovolenu je pobyt mimo domov po celý kalendářní den.
2. Čerpání dovolené (den a hodinu odchodu, den a hodinu návratu, místo pobytu) oznámí klient sestře příslušného oddělení nejpozději 2 pracovní dny předem do 18.00 hodin.
3. Změny dovolené během jejího čerpání oznamuje klient do Domova telefonicky nebo písemně sestřím, nikoliv v recepci.
4. Kompenzací za odhlášenou stravu z důvodu čerpání dovolené je vratka.

III.

Propustka

1. Volno na propustku znamená opuštění Domova na dobu kratší než celý kalendářní den nebo na dvě souvislé části dvou dnů po sobě následujících.
2. Kompenzací za odhlášené části celodenní stravy (snídaně, oběd, večeře) z důvodu propustky je podle rozhodnutí klienta:
 - a) vratka nebo
 - b) balíček potravin (dále jen "balíček").
3. Volno na propustku (den a hodinu odchodu, den a hodinu návratu, místo pobytu), spolu se žádostí o vratku nebo balíček, včetně určení, za kterou část celodenní stravy jsou vratka nebo balíček požadovány, oznamuje klient osobně sestře příslušného oddělení nejpozději 2 pracovní dny předem do 18.00 hodin.
4. Pokud je balíček požadován na snídaně, vydává se již předchozí den při večeři, je-li večeře studená, vydává se při obědě. V ostatních případech se balíček vydává při snídaně v den propustky. Pokud bude mít klient balíček za oběd v den, kdy je s obědem podávána studená večeře, dostane večeři v balíčku s obědem.
5. Ostatní jídla v den propustky klient odebere osobně v jídelně v obvyklém čase podávání stravy.
6. Doba pobytu mimo domov v rámci propustky je vymezena 6. a 21. hodinou, pokud se klient nedomluví s ošetřujícím personálem jinak,
 - v jeden den nebo
 - začátek v jeden den a skončení v den následující
7. Odchod na propustku i návrat z propustky oznámí klient sestře příslušného oddělení.

IV.

ODHLÁŠENÍ STRAVY BEZ OPUŠTĚNÍ DOMOVA

1. Klient může odhlásit část celodenní stravy i při pobytu v Domově, a to jedno hlavní jídlo denně, ve formě snídaně nebo večeře na celý měsíc. Oběd při pobytu v Domově odhlásit nelze.
2. Kompenzací za odhlášenou stravu je vratka.
3. Stravu na celý měsíc odhlašuje klient osobně u sestry příslušného oddělení nejpozději do 25. dne příslušného měsíce na následující kalendářní měsíc.
4. V případě odhlášení snídaně nebo večeře na celý měsíc bude tato skutečnost personálem příslušného oddělení zřetelným způsobem vyznačena na stole v jídelně, kde klient má své místo.
5. Diabetikům z důvodu možného poškození zdraví nebude bez indikace lékaře odhlašování stravy umožněno vůbec.
6. Výjimky v odhlašování stravy budou umožněny pouze na základě písemné indikace praktického lékaře. Praktický lékař písemné rozhodnutí učiní na podkladě zprávy od lékaře specialisty.

ČÁST DRUHÁ

NÁROKY PŘI ODHLÁŠENÍ STRAVY

V.

DRUHY KOMPENZACÍ

1. Vratka

Vratka je vyčíslena jako hodnota surovin pro stravu normální bez režie (viz příloha č. 1 – Hodnota stravy), pokud klient hradí stravné v plné výši¹.

Nehradí-li klient stravné v plné výši, vratka se vypočítá ze stravného skutečně uhrazeného². Skutečně uhrazené stravné se vypočítá tak, že od stravného se odečte polovina neuhrazené úhrady na ubytování a stravu.

2. Balíček potravin

¹Příklad výpočtu vratky při plné úhradě klienta:

Při plné úhradě klienta za ubytování a stravu (9.240 Kč) se hodnota stravy klienta za měsíc (4.050 Kč) dělí průměrným počtem dnů (30). Od této částky se odečtou provozní náklady/režie (57 Kč). Výsledná částka (78 Kč) je vratkou za 1 den.

²Příklad výpočtu vratky při částečné úhradě klienta:

Při částečné úhradě je vratka za stravu odvozena podle procentuálního poměru mezi skutečnou a plnou výší úhrady za stravné. Výpočet se provádí v programu IS Cygnus.

Balíček v hodnotě surovin pro stravu normální bez režie, připadající na neodebranou část celodenní stravy (viz příloha č. 1 – Hodnota stravy). Balíčky musí obyvatelé od obsluhujícího personálu převzít osobně.

VI.

ROZSAH KOMPENZACÍ

1. Nároky při odchodu na dovolenou:

- a) po snídani - vratka v hodnotě oběda a večeře
- b) po obědě - vratka v hodnotě večeře
- c) po večeři - celodenní strava odebrána, následující den dovolená

2. Nároky při příchodu z dovolené:

- a) po snídani - vratka v hodnotě snídaně nebo poskytnutí snídaně na jídelně
- b) po obědě - vratka v hodnotě snídaně a oběda
- c) po večeři - vratka v hodnotě snídaně, oběda a večeře nebo
po domluvě s ošetřujícím personálem je možné ponechat večeři na sesterně

3. Nároky při propustce:

- vratka za neodebranou stravu nebo
- balíček za neodebranou stravu.

4. Nároky při plánované hospitalizaci

Postupuje se jako u nároků při dovolené.

5. Nároky při odhlášení stravy bez opuštění domova

- vratka za neodebranou stravu.

VII.

VÝPLATA VRATEK

1. Výplata vratek se řídí směrnicí č. 5/1992, o provádění pokladních operací.
2. Vratky se vyplácí (zpětně za předchozí měsíc) v den výplaty zůstatků důchodů, tzv. kapesného, vždy 15. dne v měsíci nebo v nejbližším předcházejícím či následujícím pracovním dni.
3. Vratky vyplácí pokladní Domova za přítomnosti dvou sociálních pracovníků; všechny zúčastněné potvrzují správnost vyplacení svým podpisem na výplati.
4. Reklamace vratek vyřizuje vrchní sestra.

HODNOTA STRAVY

Hodnota surovin celodenní stravy a jejích částí pro stravu normální

složky stravy	hodnota (Kč)
snídaně + přesnídávka	20
oběd + svačina	37
večeře	21
celodenní strava	78

Hodnoty jsou platné v době podpisu smlouvy.

Aktuální hodnoty zveřejňuje Domov na nástěnce



Zařízení sociálních služeb hlavního města Prahy
DOMOV PRO SENIORY ĎÁBLICE
Kubíkova 1698/11, 182 00 Praha 8

INFORMACE PRO OBYVATELE O POSTUPU PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Každý klient má právo podat podnět, připomínku nebo stížnost.
2. Podněty a připomínky se sdělují nebo předávají vedoucím zaměstnancům domova nebo do schránky „Líbí-nelíbí“.
3. O způsobu podání stížnosti podá informaci každý zaměstnanec.

STÍŽNOSTI

4. Pokud je klient nespokojen, má právo:
 - stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
 - požádat nezávislého zástupce, příp. tlumočníka, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat
 - na podporu při jednání mít s sebou osobu, které důvěřuje
5. Podání stížnosti může mít formu:
 - a) písemnou
 - dopis doručený na sekretariát ředitele nebo poštou na adresu domova
 - dopis doručený do schránky „Líbí-nelíbí“ u jídelny, schránku vybírají vždy dvě sociální pracovnice nejméně 1x týdně, a to v pondělí ve 13 hodin
 - e-mailem (elektronicky) na adresu domova ddablice@ddablice.cz
 - b) ústní
 - formou zápisu do tiskopisu „Záznam z ústního jednání o přijetí stížnosti“ u každého vedoucího zaměstnance domova
 - zápisem do knihy stížností na sekretariátu ředitele v pracovní dny mezi 8.00 -13.00 hod.
 - telefonem - podávající bude příjemcem telefonického rozhovoru vyslechnut a vyzván k písemné formě stížnosti nebo k osobní návštěvě za účelem sepsání zápisu
 - c) anonymní
 - písemná stížnost se vyřizuje jako stížnost podepsaná s tím, že se spolu s odpovědí zveřejňuje na nástěnce v provozní budově u jídelny po dobu jednoho týdne
 - telefonická stížnost se vyřizuje jen tehdy, pokud anonymní podávající zašle stížnost písemně

Stížnosti se vyřizují písemně. Lhůta na vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů. Pokud tento limit nelze dodržet, bude o tom klient písemně vyrozuměn.

PROVĚŘOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Prověřování stížnosti řídí nadřízený zaměstnanec, proti kterému stížnost směřuje.
2. Postup prověřování stížností musí být efektivní, rychlý a vyhovovat zásadám etiky a diskrétnosti; prověřování stížnosti nesmí ohrozit podávajícího.

OPAKOVANÉ STÍŽNOSTI

3. Opakované stížnosti jsou zakládány bez dalšího projednávání, je-li zřejmé, že jejich obsah byl již prošetřen a klientu sdělen výsledek.

MOŽNOSTI EXTERNÍ PODPORY

4. Není-li klient spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost získat podporu na těchto místech:
 - a) **Magistrát hlavního města Prahy**
odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence, Charvátova 9, 110 00 Praha 1, tel.: 236 001 111
 - b) **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111,
e-mail: posta@mpsv.cz
 - c) **Český helsinský výbor**
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 141,
e-mail: poradna@helcom.cz
 - d) **Veřejný ochránce práv (Ombudsman)**
Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz, <http://www.ochrance.cz>
5. Kontakty na jednotlivá pracoviště jsou klientům k dispozici na sekretariátu ředitele, u staničních sester, u vedoucího sociálního oddělení a na nástěnce před jídelnou.

Všechny stížnosti, podněty i připomínky klientů přijímáme jako důležité informace o spojenosti s našimi službami a jako inspiraci pro jejich zlepšování.