

Smlouva č. 01/2019/PS

o provedení certifikace „Značka kvality v sociálních službách“

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „Smlouva“)

1. Smluvní strany

Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, z. s.

Se sídlem: Vančurova 2904, 390 01 Tábor

Zastoupena: Ing. Jiřím Horeckým, Ph.D., MBA

IČ: 60445831

DIČ: CZ60445831

Bankovní spojení: [redacted]

Číslo účtu: [redacted]

Spolek je registrován ve spolkovém rejstříku, vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl L, vložka 365.

(dále jen „Dodavatel“)

a

Statutární město Brno, městská část Brno-Žabovřesky

Se sídlem: Horova 28, 616 00 Brno

Zastoupená: Mgr. Lucií Pokornou, starostkou

IČ: 44992785

DIČ:

Registrovaná služba: pečovatelská služba

Bankovní spojení: [redacted]

Číslo účtu: [redacted]

Kontaktní osoba pro certifikaci: [redacted]

(dále jen „Odběratel“ či „Poskytovatel“)

2. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je provedení certifikace Značky kvality v sociálních službách. Dále smlouva obsahuje podmínky pro používání Značky kvality v sociálních službách. Značka kvality v sociálních službách je aktivní systém, který průběžně reaguje na stále se zvyšující požadavky na kvalitu péče. Zpravidla jedenkrát ročně je aktualizován a upravován na základě připomínek a zkušeností odborníků, aby reflektoval legislativní změny i nové důrazy a trendy v oblasti sociálních služeb.

3. Plnění Dodavatele a Odběratele

3.1 Plnění Dodavatele

- 3.1.1 Dodavatel se zavazuje provést certifikaci Značky kvality v sociálních službách Odběratele dle Metodiky Značky kvality v sociálních službách.
- 3.1.2 Dodavatel se zavazuje provést certifikaci Značky kvality v sociálních službách těm Odběratelům, kteří nemají žádné pohledávky u Dodavatele.
- 3.1.3 Dodavatel se zavazuje zacházet se všemi informacemi o Odběrateli, včetně dokumentace certifikace, poskytnutými během certifikace, recertifikace a kontroly jako s důvěrnými, přičemž současně bere na vědomí, že veškeré tyto informace o Odběrateli, resp. informace poskytnuté mu Odběratelem, jsou obchodním tajemstvím dle zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel nebude tyto informace dále rozšiřovat, reprodukovat ani poskytovat třetí straně. Z toho je vyloučeno poskytnutí informací certifikačnímu týmu nebo při řešení sporů. Odběratel může písemně povolit použití informací i z jiných, dohodnutých důvodů.
- 3.1.4 Dodavatel provádí certifikaci, recertifikaci a kontrolu podle pravidel vycházejících z Metodiky Značky kvality v sociálních službách.
- 3.1.5 Dodavatel informuje Odběratele – držitele certifikátu o změnách v certifikačních postupech, jež se Odběratele přímo týkají.
- 3.1.6 Pokud Dodavatel v průběhu certifikace zjistí, že Odběratel poskytuje služby v rozporu s legislativou, může být certifikace pozastavena či ukončena a fakturována.
- 3.1.7 Dodavatel vede a uveřejňuje (zejména na své www stránce) seznam jím certifikovaných odběratelů, včetně rozsahu platnosti certifikátu.
- 3.1.8 Dodavatel přijímá stížnosti Odběratele k certifikačním postupům písemně a informuje Odběratele o zjednané nápravě.
- 3.1.9 Platnost první certifikace začíná datem udělení a trvá tři roky. Ve zvlášť zdůvodněných případech může Dodavatel vykonat kontrolu, která může zakládat na recertifikaci. Za zvlášť zdůvodněné případy bude považováno porušování Pravidel certifikace a užívání značky Značka kvality v sociálních službách (dále jen Pravidla, příloha č. 3 této smlouvy), na základě kterého může být odebrán certifikát Značky kvality v sociálních službách, případně úmyslné porušování Pravidel, čímž by mohlo být poškozeno jméno Značky kvality v sociálních službách. Dalším důvodem pro vykonání kontroly může být stížnost na kvalitu Odběratelem poskytovaných sociálních služeb. Kontroly probíhají po prokázání jejich oprávněnosti ze strany Dodavatele ve vzájemně sjednaném termínu.
- 3.1.10 Platnost druhé a každé další certifikace začíná datem udělení a trvá čtyři roky.

3.2 Plnění Odběratele

- 3.2.1 Odběratel dá k dispozici Dodavateli ve lhůtě 2 týdny před certifikací vyžádané podklady pro hodnocení a zpracované dotazníky.
- 3.2.2 Odběratel provede ve lhůtě minimálně 2 týdny před certifikací dotazníkové šetření u uživatelů a příbuzných uživatelů dle pokynů Dodavatele a vyplní dotazník poskytovatele.
- 3.2.3 Odběratel zabezpečí certifikátorovi během certifikace, recertifikace či kontroly možnost nahlédnutí do všech materiálů v souladu s platnými legislativními normami, nezbytných pro řádné provedení certifikace a poskytne mu přístup k organizačním jednotkám, pobočkám apod.
- 3.2.4 Odběratel umožní certifikačnímu týmu během platnosti této smlouvy návštěvu všech míst podléhajících certifikaci, která jsou uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.2.5 Odběratel je povinen ustanovit kontaktní osobu pro certifikaci.
- 3.2.6 Po udělení certifikátu je Odběratel povinen neprodleně sdělit certifikačnímu místu všechny důležité změny, které souvisí s kritérii hodnocenými v rámci Značky kvality v sociálních službách, uvedenými v Seznamu hodnocených kritérií (Příloha č. 4 této smlouvy).
- 3.2.7 Odběratel se zavazuje plnit při procesu certifikace všechna pravidla certifikace a vytvářet podmínky pro provedení certifikace Dodavatelem.
- 3.2.8 Odběratel uděluje touto smlouvou Dodavateli souhlas se zpracováním a zveřejněním dat na webu Značky kvality v sociálních službách. Dále souhlasí s uložení dokumentace certifikace v sídle APSS ČR.
- 3.2.9 Odběratel se zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 50% z ceny plánované certifikace v případě jednostranného zrušení plánované certifikace méně než 14 kalendářních dní před vzájemně odsouhlaseným termínem a smluvní pokutu ve výši 100% z ceny plánované certifikace v případě jednostranného zrušení plánované certifikace méně než 3 kalendářní dny před vzájemně odsouhlaseným termínem.
- 3.2.10 Nedojde-li ze strany Odběratele k umožnění plnění předmětu Smlouvy Dodavatelem do 12 měsíců od data podpisu smlouvy, pozbývá Smlouva platnosti.

4. Cenové ujednání, platební podmínky a termíny provedení

- 4.1.1 Cena za certifikaci je stanovena na 11 990 Kč a je kalkulována včetně 21 % DPH.
- 4.1.2 Udržovací poplatek za používání Značky kvality v sociálních službách je stanoven na 295 Kč včetně 21 % DPH za každé započaté kalendářní čtvrtletí. Tento poplatek je Dodavatelem fakturován vždy tak, aby odrážel platnost certifikace v daném roce. V případě, že Odběratel ukončí používání Značky kvality v sociálních službách dříve, než vyprší platnost certifikace, má nárok na vrácení poměrné části udržovacího poplatku odpovídající nezapočatým čtvrtletím v daném roce.
- 4.1.3 Splatnost daňového dokladu je do 15 dnů po vystavení. Na uhrazení daňového dokladu je vázáno provedení certifikace a předání certifikátu.
- 4.1.4 Dodavatel se zavazuje provést certifikaci do 15 měsíců od data podpisu Smlouvy.

5. Podmínky pro používání Značky kvality v sociálních službách

5.1 Rozsah práva k používání Značky kvality v sociálních službách

- 5.1.1 Vzhled certifikátu a Značky kvality v sociálních službách určuje Dodavatel.
- 5.1.2 Používání této značky se týká výhradně certifikované oblasti společnosti Odběratele. Použití značky pro jinou oblast není dovoleno.
- 5.1.3 Značka kvality v sociálních službách smí být používána pouze ve formě uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy. Musí být snadno čitelná a zřetelně viditelná. Odběratel není oprávněn provádět změny v certifikátu. Certifikát nesmí být použit pro účely klamavé reklamy.
- 5.1.4 Značka kvality v sociálních službách smí být použita jen Odběratelem a v bezprostředním spojení s firemním jménem či logem Odběratele.

- 5.1.5** Značka kvality v sociálních službách nesmí být bez souhlasu Dodavatele použita třetí stranou, nebo nástupcem Odběratele. To lze provést pouze na základě smlouvy, případně provedením nové certifikace či recertifikace.
- 5.1.6** Odběratel se zavazuje k tomu, že bude značku/certifikát Značky kvality v sociálních službách používat v soutěži jen ve vztahu k doložení své certifikace. Odběratel dále musí zajistit, aby nevznikl v rámci soutěže dojem, že se při certifikaci Dodavatelem jednalo o úřední přezkoušení.
- 5.1.7** Odběratel získává nepřenosné a nevýlučné právo používat Značku kvality v sociálních službách při dodržování výše uvedených pravidel.

5.2 Pozastavení a ukončení užívacího práva

- 5.2.1** Právo Odběratele užívat Značku kvality v sociálních službách a vlastní certifikát končí bez nutnosti výpovědi vždy, když:
- 5.2.1.1. nebudou dodržena smluvní ustanovení ze strany Odběratele,
 - 5.2.1.2. Odběratel neoznámí Dodavateli okamžité změny, nebo známky těchto změn ve své společnosti mající rozhodující vztah k certifikaci,
 - 5.2.1.3. nemohly být provedeny kontroly z důvodů zavinění Odběratelem,
 - 5.2.1.4. výsledek kontrol nepotvrdí další platnost certifikátu,
 - 5.2.1.5. Odběratel dobrovolně požádá o pozastavení platné certifikace.
- V uvedených případech má Dodavatel právo pozastavit nebo omezit platnost certifikace.
- 5.2.2** Při pozastavení platnosti certifikace Dodavatel přezkoumá důkazy porušení a dohodne se na provedení nápravy Odběratelem. Časový „prostor“ pro nápravu je podle náročnosti odstranění maximálně 3 měsíce. Po tuto dobu se pozastavuje platnost certifikátu a Dodavatel má právo na svých www stránkách uvést informaci o pozastavení platnosti certifikátu. Pokud je doba pozastavení delší než 3 měsíce, musí se před obnovením certifikace provést recertifikace v rozsahu řádné certifikace. Tato bude fakturovaná jako řádná certifikace (dle článku 4 této smlouvy). V případě neprovedení nápravy do 6 měsíců od pozastavení platnosti certifikace dochází k odebrání certifikátu.
- 5.2.3** O obnovení platnosti certifikace musí Odběratel písemně požádat Dodavatele.
- 5.2.4** Právo Odběratele používat Značku kvality v sociálních službách a vlastní certifikát končí bez nutnosti výpovědi vždy, když:
- 5.2.4.1. Odběratel nevykonal nápravu do 6 měsíců od pozastavení platnosti certifikace,
 - 5.2.4.2. je certifikát neoprávněně používán,
 - 5.2.4.3. Odběratel neuhradí Dodavateli závazky za provedení předchozí certifikace ani v dodatečné lhůtě 30 dní od doručení písemného upozornění Odběratele Dodavatelem,
 - 5.2.4.4. je správním nebo soudním rozhodnutím zakázána certifikace nebo platnost certifikace.
- V uvedených případech má Dodavatel právo odebrat certifikát, který pozbyl platnosti a Dodavatel má právo na svých www stránkách uvést informaci o neplatnosti certifikace. Odběratel má povinnost vrátit certifikát Dodavateli.
- 5.2.5** Dodavatel je povinen při pozastavení nebo zániku práva na používání Značky kvality v sociálních službách nebo při omezení rozsahu certifikace tuto skutečnost písemně oznámit Odběrateli.
- 5.2.6** Certifikát je majetkem Dodavatele a je Odběrateli zapůjčen. Při ukončení užívacího práva je Odběratel povinen certifikát vrátit Dodavateli a/nebo jeho nástupci.

6. Společná a závěrečná ustanovení

- 6.1.1 Smlouvu je možno měnit jen písemným dodatkem se souhlasem obou smluvních stran.
- 6.1.2 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 6.1.3 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Smlouvu je možno měnit jen písemným dodatkem se souhlasem obou smluvních stran.
- 6.1.4 Tato smlouva byla schválena na 17. zasedání Rady městské části Brno-Žabovřesky dne 10. června 2019.

Za Odběratele:

Za Dodavatele:

V *Brně*

dne *8.7. 2019*

V Táboře

dne *25.6.2019*

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Seznam míst podléhajících certifikaci

Příloha č. 2: Vzor značek

Příloha č. 3: Pravidla certifikace a užívání značky Značka kvality v sociálních službách

Příloha č. 4: Seznam hodnocených kritérií

Přílohy:

Příloha č. 1: Seznam míst podléhajících certifikaci

č.	Adresa zařízení
1	DPS Součkova 4, 624 00 Brno
2	DPS Součkova 6, 624 00 Brno
3	
4	
5	
6	

Příloha č. 2: Vzor značek:

LOGO Značky kvality v sociálních službách



Vzor certifikátu Značka kvality v sociálních službách:



Vzor tabulky Značka kvality v sociálních službách na sídlo služby:



Příloha č. 3:

Pravidla certifikace a užívání značky Značka kvality v sociálních službách

Provedení certifikace se řídí Metodikou Značky kvality v sociálních službách (pravidla pro certifikátory) a Pravidly certifikace a užívání značky Značka kvality v sociálních službách. Tato pravidla je povinen odběratel certifikace (certifikovaný poskytovatel sociální služby) dodržovat, jejich porušení může mít za následek pozastavení či ukončení práva užívat certifikát Značky kvality v sociálních službách.

V rámci provedení certifikace a užívání Značky kvality v sociálních službách je poskytovatel sociální služby povinen dodržovat níže uvedené postupy a pravidla:

1. Poskytovatel je povinen si písemně požádat certifikační místo (APSS ČR) o provedení certifikace (možná je i emailová žádost).
2. Pro zahájení certifikace je nutné uzavření Smlouvy o provedení certifikace „Značka kvality v sociálních službách“ mezi poskytovatelem sociální služby a dodavatelem certifikace Značka kvality v sociálních službách (APSS ČR).
3. Poskytovatel je povinen si dohodnout s certifikačním místem termín provedení certifikace.
4. Poskytovatel je povinen stanovit kontaktní osobu pro certifikaci, se kterou bude certifikátor dojednávat podrobnosti vlastní certifikace.
5. Poskytovatel je povinen zaslat certifikátorovi vyžádané podklady pro certifikaci ve lhůtě nejpozději 2 týdny před zahájením certifikace.
6. Poskytovatel je povinen provést dotazníkové šetření u uživatelů dle instrukcí certifikátora a vyplněné formuláře předat certifikátorovi ve lhůtě nejpozději 2 týdny před zahájením certifikace.
7. V rámci certifikace je poskytovatel povinen seznámit vybrané uživatele i zaměstnance s procesem certifikace a zajistit jejich souhlas s provedením dotazování při šetření certifikátora v zařízení a toto dotazování certifikátorovi umožnit.
8. Poskytovatel má možnost využít opravných prostředků v případě, že v hodnocení neuspěje s malým rozdílem bodů. Podle závažnosti opravovaného kritéria hodnocení je dle Metodiky hodnocení ZQ poskytovateli přidělena certifikátorem lhůta pro odstranění nedostatku.
9. Pokud poskytovatel v hodnocení zcela neuspěje z vážných důvodů, je mu umožněno o certifikaci žádat po odstranění nedostatků nejdříve po jednom kalendářním roce.
10. V případě úspěšné certifikace je poskytovatel povinen poskytnout údaje a fotografie pro zveřejnění certifikované služby na webových stránkách Značky kvality v sociálních službách, dále je povinen poskytnout písemné a obrazové zpracování příkladu dobré praxe, který bude též uveřejněn.
11. Poskytovatel je povinen dodržovat podmínky pro užívání Značky kvality v sociálních službách uvedené ve Smlouvě o provedení certifikace.
12. V případě skončení platnosti certifikace je poskytovatel povinen přestat užívat certifikát, vrátit jej certifikačnímu místu, dále je povinen odstranit cedulku Značky kvality z budovy zařízení (pokud byla instalována).
13. Má-li poskytovatel zájem o novou certifikaci, může o tuto za stejných podmínek jako u certifikace kdykoliv požádat certifikační místo, a to i před skončením platnosti certifikace.
14. Poskytovatel má povinnost oznamovat certifikačnímu místu všechny změny, které mají vztah k certifikaci.
15. Poskytovatel má povinnost podrobit se recertifikaci v kratším období než je platnost certifikátu v případě kontrolních zjištění, která by zakládala na recertifikaci. V případě, že recertifikaci odmítne podstoupit, je mu s okamžitou platností ukončeno právo užívat certifikaci.

16. Poskytovatel nesmí šířit informace o způsobech a postupech certifikace třetím osobám.
17. Poskytovatel je povinen v případě pozastavení platnosti certifikace žádat písemně o obnovení platnosti certifikace. O pozastavení či zániku práva používání Značky kvality v sociálních službách informuje dodavatel poskytovatele písemně.
18. Poskytovateli není dovoleno používat certifikát neoprávněně.
19. Poskytovatel je povinen vrátit certifikát po skončení platnosti certifikačního místa, neboť je tento po dobu platnosti pouze propůjčen.
20. Platnost certifikátu je po dobu třech let od data udělení. V případě druhé a další certifikace je platnost certifikátu po dobu čtyř let od data udělení.

Příloha č. 4: Seznam hodnocených kritérií

Značka kvality v sociálních službách – pečovatelská služba

Přehled hodnocených oblastí, perspektiv a subperspektiv:

1. Péče, individuální přístup a partnerství

1.1 Sociální péče

- 1.1.1 Sociální šetření v místě pobytu uživatele
- 1.1.2 Časová dostupnost služby
- 1.1.3 Možnost telefonického kontaktu se službou
- 1.1.4 Možnost výběru způsobu platby za služby
- 1.1.5 Kontrolní systém práce PSS
- 1.1.6 Používání jednorázových pomůcek při osobní hygieně
- 1.1.7 Nabídka fakultativních služeb
- 1.1.8 Nabídka zapůjčení vhodných kompenzačních pomůcek
- 1.1.9 Pracovní kompenzační pomůcky
- 1.1.10 Podpora při komunikaci s praktickým lékařem

1.2 Informovanost, podpora a doprovod uživatelů

- 1.2.1 Informovanost uživatelů o akcích v okolí a umožnění účasti na nich
- 1.2.2 Aktivní podpora, individuální doprovod (asistence) a doprava na základě osobních potřeb a přání uživatele
- 1.2.3 Nabídka / zprostředkování dopravy bez doprovodu
- 1.2.4 Podpora při vyřizování dávek sociální péče

1.3 Komunikace

- 1.3.1 Pravidelný zpravodaj organizace
- 1.3.2 Srozumitelnost, komplexnost a dostupnost informací
- 1.3.3 Informace zájemcům o službu
- 1.3.4 Označení a identifikace zaměstnanců
- 1.3.5 Komfortní vyúčtování a komplexní rozpis využitých úkonů
- 1.3.6 Kontakt se sociálním pracovníkem

1.4 Zpětná vazba

- 1.4.1 Zpětná vazba od uživatelů
- 1.4.2 Možnost stěžovat si
- 1.4.3 Funkční spolupráce s rodinnými příslušníky/zákonnými zástupci uživatelů
- 1.4.4 Spokojenost uživatelů

1.5 Individuální přístup

- 1.5.1 Dodržování pravidel
- 1.5.2 Výměna, odmítnutí pracovníka
- 1.5.3 Přání k narozeninám

1.6 Respektování osobního prostoru a dodržování etických pravidel

- 1.6.1 Vstup do jednotlivých prostorů bytu uživatele
- 1.6.2 Zajištění intimity uživatele
- 1.6.3 Respektování způsobu a stylu života uživatelů
- 1.6.4 Zajištění mlčenlivosti zaměstnanců

2. Stravování

2.1 Rozsah stravování

2.1.1 Způsob předání jídel

2.1.2 Rozšířená nabídka stravování

2.1.3 Individuální zajištění stravy

2.1.4 Výběr z více jídel

2.1.5 Zajištění stravování pro vegetariány

2.1.6 Zajištění dietní stravy

2.1.7 Zajištění nutriční péče

2.1.8 Pestrost stravy

2.1.9 Nabídka úpravy hrubosti stravy mletím, mixováním

2.1.10 Zajištění snídaní, večeří, svačin

2.2 Čas a změny dovozu stravy

2.2.1 Dodržování doby dovozu

2.2.2 Pružnost změny objednávky

2.3 Prostředky distribuce stravy

2.3.1 Druh jídlonosičů

2.3.2 Zapůjčení jídlonosičů

2.3.3 Rotace jídlonosičů a péče o ně

2.3.4 Ohřev stravy a servírování

2.3.5 Teplota stravy

2.4 Informovanost a kvalita

2.4.1 Jídelní lístek

2.4.2 Zjišťování spokojenosti se stravováním

