

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY č.000

uzavřena mezi těmito smluvními stranami:

1)

Speciální pečovatelská služba z.s.
se sídlem v Kladně, Hřebečská 2680
zastoupená Jiřím Holovčákem - ředitelem organizace
(dále jen poskytovatel)

a

2) jméno a příjmení:

bytem:

stav:

datum narození:

telefon:

(dále jen uživatel služby)

uzavírají tuto smlouvu o poskytování pečovatelské služby za níže uvedených podmínek:

I. Předmět smlouvy

Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat pečovatelské služby podle Zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.

II. Rozsah a cíl poskytovaných služeb

Uživatel služby má právo požádat Poskytovatele o kterýkoliv úkon ze základních činností při poskytování pečovatelské služby dle § 40 zákona o sociálních službách odst.1)

Služba dle odstavce 1) obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně v domácím prostředí
- c) pomoc při podávání stravy a přípravy stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Podrobný popis realizace pečovatelské služby spolu s časovým plánem služeb uživatele je blíže specifikován v Osobní metodice uživatele služby, která je individuálním plánem každého uživatele a

je sestavena spolu s ním na základě rozsahu sjednaných služeb v příloze č. 1 této Smlouvy. Zároveň je zde stanoven osobní cíl uživatele služby.

2. V případě změny sociální situace uživatele a následném sociálním přešetření může být rozsah dohodnutých služeb změněn písemným dodatkem ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby a současně zaznamenán v Osobní metodice uživatele.

III.

Místo, čas a vykazování objednaných služeb

1. Pečovatelská služba se poskytuje v domácnostech uživatele služby v předem vymezeném čase.
2. K vykazování poskytnuté pečovatelské služby poskytovatel používá čtečky s čárovými kódy. Seznam čárových kódů s jednotlivými úkony je umístěn v bytě uživatele u vstupních dveří.
3. Na základě vykázaných pečovatelských úkonů bude provedeno vyúčtování pečovatelské služby, a to zpětně za předchozí kalendářní měsíc

IV.

Finanční úhrady

1. Uživatel služby se zavazuje uhradit Poskytovateli úhradu za poskytnuté základní činnosti dle platného ceníku organizace, který je uvedený v příloze č.2. této Smlouvy a je její nedílnou součástí.
2. Ceník služeb Poskytovatele se řídí dle Vyhlášky MPSV č. 505/2006, kterou se provádí některá ustanovení Zákona č. 108/2006 o sociálních službách.
3. Uživatel služby je povinen uhradit platbu za poskytnuté služby nejpozději do posledního dne následujícího měsíce.
4. Platby za poskytnuté služby hradí uživatel v hotovosti pověřenému pracovníkovi v kanceláři Speciální pečovatelské služby z.s. na adrese: Hřebečská 2680, 1. patro, vždy v pátek od 10 00 – 14 00 hodin nebo převodem na číslo účtu SPS Kladno z. s. vedeného u KB a.s. Kladno č. ú.: 2180790247/0100.
5. Uživatel služby dle zvoleného způsobu platby obdrží u hotovostní platby doklad o zaplacení a na vyžádání obdrží výpis poskytovaných služeb. Při bezhotovostní platbě obdrží uživatel fakturu s přehledem poskytnutých služeb spolu s uvedeným datem její splatnosti.
6. Neuhrazení platby za poskytnuté služby v daném termínu bude převedeno na další měsíc a účtováno dle platného ceníku služeb.
7. V případě, že uživatel služby neuhradí dlužnou částku do dvou měsíců, bude písemně vyrozuměn o vypovězení smlouvy.
8. Dnem ukončení platnosti Smlouvy z důvodu neuhrazení dlužné částky za poskytnuté služby ze strany uživatele služby, se tato dlužná částka zvyšuje o administrativní převedení z měsíce na měsíc dle platného ceníku služeb.
9. Nezaplacení dlužné částky do 6 měsíců bude SPS z.s. řešit soudní cestou.
10. Příslušníci Čs. armády v zahraničí a účastníci národního boje za osvobození dle zákona č.255/1946 Sb. mají obligatorní služby zdarma. Fakultativní služby jsou hrazeny dle ceníku Poskytovatele

V.

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel

1. Poskytování služeb

SPS Kladno z.s. poskytuje pečovatelské služby pouze na základě písemné smlouvy v předem sjednaném časovém úseku v domácnosti uživatele.

Poskytovatel seznámil uživatele s Pravidly Speciální pečovatelské služby z.s. pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „pravidla“), která obsahují informace k pečovatelské službě, stanoví způsob sjednávání základních činností a fakultativní činnosti, formu jejich účtování, pokyny k možnostem pro odhlašování služby, dále uvádí práva a povinnosti uživatele a další podstatné informace pro zajištění plynulého průběhu poskytování pečovatelské služby.

Tato pravidla jsou závazná pro obě smluvní strany.

Poskytovatel je oprávněn provádět změny těchto pravidel s tím, že bude uživatele o těchto změnách informovat předem a předá je uživateli v písemné formě alespoň 1 měsíc předem dnem platnosti těchto změn.

Pravidla Speciální pečovatelské služby z.s. obdrží uživatel ve stručnější podobě přílohou k této Smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Uživatel se s těmito pravidly podrobněji může seznámit v Metodice Speciální pečovatelské služby z.s., která je k nahlédnutí v kanceláři vedení organizace po předchozí telefonické domluvě ve všední dny na tel.č.: 312 661 424.

2. Možnosti poskytování pečovatelské služby

a) Uživatel služby je dle nastavených potřeb, její četnosti a časovém rozsahu napevno zapsaný do tzv. „Rozpisu prací“ pro pracovníky přímé péče.

b) Uživatel služby může telefonicky nebo osobně v dispečinku SPS Kladno z.s. nahlásit svůj další individuálně vzešlý požadavek na následující týden např. pochůzku, doprovod k lékaři apod. Objednávku je možné učinit telefonicky na tel.č.: 312 661 424 pro službu na následující týden do naplnění časové kapacity.

3. Postup při dodržování objednaných služeb

a) Snahou pracovníka přímé péče je dodržet objednané časy služeb uživatelů, avšak Poskytovatel nezaručuje jejich přesné dodržení s ohledem na nepředvídatelné situace. Proto je nutné, aby uživatel služby počítal s časovým výkyvem a byl dle svých možností připravený k poskytnutí služby o 10 minut dříve.

b) V případě omezení provozu Speciální pečovatelské služby z. s. v bezbariérovém komplexu META lze tyto služby smluvně doplnit v čase od 7.00 hodin do 15.30 hodin poskytovatelem Středisko komplexní sociální péče o. p. s. do naplnění kapacity tohoto poskytovatele. Poskytovatel SPS Kladno z.s. dále uživateli předá kontakty na další poskytovatele sociálních služeb uvedené v katalogu sociálních služeb města Kladno.

Uživatel uzavírá smlouvu o poskytování pečovatelské služby se Střediskem komplexní sociální péče o.p.s. nebo s jinými poskytovateli zvlášť.

4. Řešení stížností:

V případě nespokojenosti uživatele s poskytovanou pečovatelskou službou se může uživatel služby ústně nebo písemně obrátit na vedoucí pečovatelské služby viz. Příloha č.4

VI. Povinnosti uživatele:

- a) Uživatel služby je povinen zajistit si kompenzační pomůcky, jejichž používání povede k dodržení Nařízení vlády č. 361/2007 Sb. (přípustné hmotnostní limity ručně přenášených břemen).
- b) Uživatel služby bude požadovat po pečovateli jen takovou službu, která není v rozporu s platnými zákony a obecně přijatými pravidly slušnosti a které si uživatel služby není schopen ve svém zdravotním stavu z různých příčin zvládnout sám.
- c) Uživatel služby je povinný být připraven ve stanovený čas služby na předem dohodnuté místě. V opačném případě musí službu s předstihem odvolat. Odhlášení pečovatelské služby je nezbytné odvolat minimálně 24 hodin předem. U neodhlášené služby bude SPS Kladno z.s. účtovat cenu za službu v plné výši dle ceníku viz.Příloha č.2.
- d) Uživatel služby je povinný se k pečovateli chovat v rámci pravidel slušného chování.
- e) Uživatel služby je srozuměn s tím, že pečovatel je vázán etickým kodexem, a proto nebude po pečovateli požadovat informace týkající se ostatních uživatelů služby, ani vnitřního chodu organizace.
- f) Uživatel služby je povinný pečovatele instruovat v postupu pomoci (komunikovat s pečovatelem).
- g) Uživatel služby je povinen neprodleně oznámit vedoucí pečovatelské služby své onemocnění, které by ve svém důsledku mohlo vést k přenosu na ostatní osoby.
- h) Uživatel služby je povinen udržovat základní hygienické návyky, pečovat o prostředí, ve kterém jsou mu služby poskytovány a používat maximálně dostupné pomůcky a prostředky, aby nedošlo k ohrožení pracovníků hygienicky narušeným prostředím.

VII.

Ukončení poskytování pečovatelských služeb

1. Smluvní strany se dohodly, že poskytování pečovatelských služeb může být ukončeno:

- a) Výpovědi ze strany organizace, jestliže došlo u poskytovatele k organizačním změnám, které mají za následek omezení nebo ukončení jejího provozu, uživatel služby o tom musí být telefonicky a poté písemně informován
- b) Pokud se uživatelův zdravotní stav změní natolik, že začne vyžadovat zdravotní služby nikoli služby pečovatelské
- c) Úmrtím uživatele služby
- d) SPS může odstoupit od této smlouvy pro vážná porušení dohodnutých podmínek, pro závažné porušování obecně přijatých zásad slušnosti ze strany uživatele služby nebo pro nedodržování bodů VI. Povinnosti uživatele. Proti ukončení pečovatelské pomoci se lze odvolat.
- e) Uživatel služby může vypovědět dohodu bez uvedení důvodů a výpověď nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je písemně sdělena SPS.
- f) V případě, že uživatel služby nevyužívá pečovatelskou službu déle jak tři měsíce, platnost této smlouvy automaticky zaniká.

2. Vypořádání závazků

Při ukončení poskytování pečovatelských služeb musí dojít k finančnímu vypořádání do 1 měsíce ode dne ukončení platnosti smlouvy.

3. Mimořádné situace

Smluvní strany se dohodly, že v případě problémů se zajištěním služby, bude SPS kontaktovat uživatele služby, se kterým se dohodne na náhradním řešení.

VIII.

Platnost smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu určitou/neurčitou.

IX.

Závěrečná ustanovení

- a) V souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů budou výše uvedené údaje Speciální pečovatelskou službou z. s. shromažďovány, zpracovávány a uchovávány pouze pro účely vedení smluv s uživateli, tzn. pro dodržování právní povinnosti správce podle občanského zákoníku a stanov spolku, a nebudou dále poskytnuty jiné osobě či organizaci.
- b) Uživatel služby souhlasí se zpracováním osobních údajů ve smyslu výše citovaného Zákona č. 110/2019 Sb., zpracování o ochraně osobních údajů.
- c) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- d) Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.
- e) Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, jejímu obsahu rozumí že byla uzavřena po vzájemném projednání a z jejich výslovné, vážné a svobodné vůle, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Kladně dne:

Uživatel služby.....

Pověřený pracovník SPS.....

PŘÍLOHA č.1 k Dodatku smlouvy o poskytování pečovatelské služby č. 000

III. Rozsah, místo a cíl objednaných služeb

OSOBNÍ POMOC-Základní úkony

ÚKON	ÚKON	ÚKON
Podání jídla,pití (č.1)	Oblékání,svlékání (č.2)	Nasazení,upravení pomůcek (č.3)
Přesun na vozík,lůžko (č.4)	Pomoc při os.hygieně (č.5)	Pomoc se zákl.péči o vlasy (č.6)
Pomoc při použití WC (č.7)	Doprovody (č.8)	Pomoc při zákl.péči o nehty (č.9)
Běžné nákupy (č.10)	Pochůzky (č.11)	Pomoc při přípravě jídla (č.12)
Velký nákup (č.13)	Pomoc při pádu, přesunu (č.15)	Polohování, úprava lůžka (č.18)

UDRŽOVÁNÍ DOMÁCNOSTI

ÚKON	ÚKON
Běžný úklid vl.vysavačem (č.20)	Údržba domácích spotřebičů (č.23)
Běžný úklid vysavačem SPS (č.21)	Údržba kompenzačních pomůcek (č.25)
Běžná údržba domácnosti (č.22)	Pomoc při zajištění velkého úklidu, např. sezónní úklid, úklid po malování (č.24)

Udržování domácnosti se objednává individuálně na dispečinku SPS v 8 00 hod.

Fakultativní úkony:

ÚKON	ÚKON
Dohled v domácnosti klienta (č.17)	Zapůjčení kompenzačních pomůcek (č.14)

STÁLÁ OBJEDNÁVKA - OSOBNÍ POMOCI

DEN	ÚKON	DEN	ÚKON
Po		Pá	
Út		So	
St		Ne	
Čt			

Další ujednání: Podrobný popis realizace pečovatelské služby a časový plán viz. osobní metodika uživatele

Místo poskytování služby:

Osobní cíl klienta:

Příloha č.2

ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby č.000

CENÍK PEČOVATELSKÉ SLUŽBY SPS Kladno z.s.

platný od 1.června 2025

Obligatoční služby (základní služby)

- 1) **Osobní pomoc do 80 hodin odebrané péče 165 Kč/ 1 hod.**
- 2) **Osobní pomoc nad 80 hodin odebrané péče 145 Kč/ 1hod.**
- 3) **Pomoc při zajištění chodu domácnosti 165,- Kč/ 1 hod. do 80 hodin odebrané péče**
- 4) **Pomoc při zajištění chodu domácnosti 145,- Kč/ 1 hod. nad 80 hodin odebrané péče**

Počet hodin odebrané péče osobní pomoci a pomoci s chodem domácnosti se sčítají.

Neodvolání nasmlouvané pečovatelské služby dle Smlouvy:

Osobní pomoc 165,- Kč/ 1 hodin do 80 hodin odebrané péče

Osobní pomoc 145,- Kč/ 1 hodin nad 80 hodin odebrané péče

Pomoc při zajišťování chodu domácnosti 165,- Kč/ 1 hodin do 80 hodin odebrané péče

Pomoc při zajišťování chodu domácnosti 145,- Kč/ 1 hodin nad 80 hodin odebrané péče

Fakultativní služby (nepovinné služby)

- 1) Služba mimořádné pomoci (služba pouze pro komplex META) 500,-Kč/ 1 měsíc
- 2) Kopírování ČB dokumentu A4 3,- Kč/ 1 ks
- 3) Zapůjčení mech.vozíku 10,- Kč/ 1 den
- 4) Zapůjčení Biolampy 10,- Kč/ 1 den
- 5) Zapůjčení 3 m, 2 m, 1 m nájezdů 10,- Kč/ 1 den
- 6) Vyčištění vozíku vlastními prostředky 165,-Kč/ 1 hod.
- 7) Autopřeprava ZP osob viz. ceník Autopřepravy SPS Kladno z.s.

Pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti uvedené v §40 odst. 2 písm. c) poskytuje bez úhrady:

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí
- b) účastníkům odboje

c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců

d) osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců

e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let

Při neuhrazení obligatorních nebo fakultativních služeb v daném termínu převod na další měsíc

100,-Kč/1 měsíc

SPS Kladno z.s. si vyhrazuje právo na změnu ceníku poskytovaných služeb.

Změna je prováděna písemným dodatkem ke smlouvě.

PŘÍLOHA č.3

ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby č.000

Ceník autopřepravy SPS Kladno platný od 1.4.2022

- **přistavení vozidla** = 40,- Kč - přistavení vozidla se rozumí, je-li vozidlo přistaveno na kterémkoliv místo v Kladně a bude účtováno v ceně přepravy
- **plátcí poplatku služby mimořádné pomoci** = 14,- Kč/1 km po Kladně, mimo Kladno 10,- Kč/1 km - kilometry se začínají počítat od místa přistavení vozidla, je-li vozidlo přistaveno v Kladně. V ostatních případech jsou účtovány kilometry od místa stanoviště vozidla.
- **neplátcí poplatku mimořádné pomoci** = 18,- Kč/1 km, zvýhodněné-nad 50 km kilometrů 14,- Kč/1 km, kilometry se začínají počítat od místa přistavení vozidla, je-li vozidlo přistaveno v Kladně. V ostatních případech jsou účtovány kilometry od místa stanoviště vozidla.
- **čekací doba:** 1. – 3.hodina = 25,-Kč za každou započatou půlhodinu – účtuje se vždy, když se na klienta čeká. Doba čekání se sčítá. Čekací doba bude účtována v ceně přepravy.
- **čekací doba:** 4.hodina a další = 100,-Kč za každou započatou půlhodinu – účtuje se vždy, když se na klienta čeká. Doba čekání se sčítá. Čekací doba bude účtována v ceně přepravy.
- Možnost přepravy zdravotních a kompenzačních pomůcek (zdravotní postel, matrace, hrazda k lůžku, chodítko, vozík elektrický, mechanický nebo skútr)

V případě znečištění a poškození vozidla ze strany přepravované osoby, uhradí přepravovaná osoba vzniklou škodu v plné výši.

Při nezrušení jízdy se klientovi účtují náklady, které tímto přepravci vznikly tzn. za přistavení vozidla, případně ujeté km při přistavování

Prohlášení SPS Kladno

Vzhledem k tomu, že SPS Kladno provozuje přepravu ZP osob jedním vozidlem a zaměstnává jednoho řidiče, má právo na odvolání objednaných jízd, a to z vážných důvodů jakými jsou např. závada na mikrobuse, akutní nevolnost řidiče nebo jeho pracovní neschopnost, dále mimořádná dovolená řidiče a další nepředvídatelné události, které znemožní poskytnout tuto službu.

Možnosti náhradního řešení:

-dle nastalé situace budou po domluvě s klientem nabídnuty možnosti řešení, tak aby v maximální míře byly eliminovány negativní dopady.

Příklady možného řešení:

1. klientovi bude nabídnutý náhradní termín přepravy
2. klient má možnost využití městské bezbariérové hromadné dopravy , dále jsou uživatelům předány kontakty na další provozovatele speciální přepravy ZP osob
3. (s dopravci poskytujícími obdobné služby, budou-li jejich služby dostupné)

Jestliže se závada nebo událost přihodí během jízdy, budou klientovi nabídnuty tyto možnosti řešení:

1. klientovi bude nabídnutý náhradní termín přepravy
2. klient má možnost využití městské bezbariérové hromadné dopravy
3. SPS Kladno zajistí ve vážných případech (např.při havárii vozu) náhradní dopravu (s dopravci poskytujícími obdobné služby, budou-li jejich služby dostupné)
4. SPS Kladno se obrátí o pomoc na záchrannou složku-dle vážnosti situace

V případě nesouhlasu s nabídnutými možnostmi přebírá zodpovědnost za řešení své situace klient.

Finanční vyrovnání

V případě zajištění dopravy jiným poskytovatelem nebo jinou složkou rozdíl náhrady nákladů náhradní přepravy klientovi dorovná SPS Kladno.

PŘÍLOHA č.4

ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby č.000

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

SPS Kladno z.s.

1. Kdo může podat stížnost:

- uživatel
- uživatel si může zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat
- zákonný zástupce nebo opatrovník uživatele v zájmu uživatele
- rodinný příslušník uživatele
- jakýkoli blízký příbuzný v zájmu uživatele
- cizí osoba v zájmu uživatele
- osoby v přímé péči (pečovatel, pečovatelka)
- další pracovníci SPS Kladno

2. Komu může být stížnost podána ze strany uživatele:

- řediteli
- vedoucímu pečovatelské služby
- sociálnímu pracovníkovi
- pečovateli
- pečovatelce
- anonymně-do schránky SPS Kladno na stížnosti, náměty a připomínky
- pracovník je povinen předat co nejdříve stížnost vedoucímu pečovatelské služby

3. Komu může být stížnost podána ze strany pracovníka SPS Kladno:

- řediteli
- vedoucímu pečovatelské služby
- sociálnímu pracovníkovi
- Výboru

4. Forma stížnosti:

- ústní – po jejím prvotním podání je příjemcem stížnosti zapsána do „ sešitu „Stížností“ a podepsána podavatelem, je-li to možné, tak i pracovníkem stížnost přijímajícím, v případě, že se stěžující nemůže k podání stížnosti dostavit do kanceláře SPS, navštíví vedoucí pečovatelské služby stěžujícího a stížnost vyslechně
- písemná- v jakékoli čitelné podobě
- anonymní stížnost

5. Místo a termín řešení stížnosti:

- termín – každá stížnost je řešena v termínu do 30 dnů od jejího podání
- místo – stížnost se řeší v kanceláři vedení SPS
- řešení stížnosti se účastní: vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovník, uživatel, pracovník, kterého se stížnost týká popř. osoba, u které si přítomnost přeje uživatel

6. Řešení ústní stížnosti:

1. vedoucí pečovatelské služby stížnost vyslechne a zapíše do „Knihy stížností“
2. stížnost je bezodkladně řešena prozkoumáním okolností, popř. vyslechnutím dalších zainteresovaných osob, svědků atd.
3. stížnost vč. postupu, jakým způsobem byla řešena, je zapsána do karty uživatele v PC nebo do knihy Stížností
4. stěžovatel obdrží odpověď s řešením (může být ústní i písemná, záleží na formě stížnosti a požadavku stěžovatele), provede se stručný zápis, že stížnost byla projednávána
5. na písemnou stížnost se odpovídá vždy písemně
6. ze strany zúčastněných je zachována naprostá mlčenlivost
7. pečovatelé s uživatelem po vyřešení a uzavření stížnosti dále nehovoří
8. v případě, že je prokázáno pochybení ze strany pracovníka SPS Kladno, je po domluvě s vedoucím pečovatelské služby, příp. ředitelem organizace stanoven postup nápravy
9. v případě nutnosti se doporučuje přizvat odborníka, nestranného pozorovatele apod.
10. Proti výsledku se lze odvolat k řediteli SPS, který projedná celou záležitost a zaujme stanovisko k dané stížnosti, o výsledku provede zápis.
11. SPS Kladno informuje uživatele obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na Výbor SPS Kladno a dále na tyto orgány a instituce: **Odbor sociálních věcí (Magistrát města Kladna, nám. 17. listopadu 2840, 272 01 Kladno, (tel.: 312 604 711)**
12. Občanské poradny (kontakt: Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1)
13. Veřejný ochránce práv (kontakt: Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno)
14. Český helsinský výbor (kontakt: ČHV, Jelení 5, 118 00 Praha 1)