CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JIH

VNITŘNÍ PRAVIDLA
PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Platnost od 1. 9. 2026

Vážená paní, vážený pane,
Dovolte, abychom Vás touto cestou informovali o způsobu, jakým Centrum sociálních služeb Jih, p. o. poskytuje pečovatelskou službu a informovali Vás o Vašich právech a povinnostech.

V následujících pravidlech získáte představu o tom, jak služba probíhá:

Pravidla poskytování pečovatelské služby

1. Než Vám službu začneme poskytovat, nejdříve se s Vámi setká sociální pracovnice a společně proberete Vaši situaci a Vaše potřeby. Společně dohodnete úkony, které Vám můžeme poskytnout. Na základě dohodnutých úkonů s Vámi vytvoří Váš individuální plán. V tomto individuálním plánu bude popsáno, jak konkrétně Vám budeme službu poskytovat a cíle, na kterých budeme společně pracovat. Přidělený/přidělená pečovatel/ka – tak zvaný klíčový pracovník, s Vámi bude v průběhu poskytování služby Váš individuální plán upravovat dle Vašich potřeb.
2. Pečovatelskou službu poskytujeme v termínu a v rozsahu úkonů uvedených ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby.
3. Pečovatel/ka při příchodu k Vám zaznamená začátek poskytování péče pomocí služebního zařízení. Stejným způsobem načítá i jednotlivé úkony a jejich ukončení. Doba poskytování pečovatelské služby končí v okamžiku, kdy pracovník odchází z Vaší domácnosti. Pokud vynáší odpadky, končí poskytování služby venku u nejbližších popelnic. Veškerý čas péče se zaznamenává po minutách do našeho systému. Na základě tohoto přehledu Vám na konci měsíce vypočítáme částku za poskytnutou službu.
4. Podle zákona o sociálních službách Vám pečovatel/ka smí úkony provádět jen v tom rozsahu, který nezvládnete vlastními silami. Například pokud si u koupání zvládnete umýt obličej a ruce, pečovatel/ka Vám dá prostor, abyste si to provedl/a sám/a, a poté Vám umyje zbytek těla. Stejný postup bude i u utírání těla. Nejde o to, že by pečovatel/ka nechtěl/a pracovat, ale o to, že Vám takový postup pomůže si udržet soběstačnost.
5. V průběhu času s Vámi bude klíčový pracovník komunikovat a hodnotit, jak se dohodnuté cíle daří nebo nedaří naplňovat. Takové hodnocení probíhá nejméně 1x za 6 měsíců.
   V případě, že se Vaše situace změní a Vy potřebujete více podpory nebo službu v jiném rozsahu, oznamte to pečovatelce nebo koordinátorce. Případná změna počtu úkonů bude dohodnuta písemným dodatkem ke smlouvě o poskytování pečovatelské služby.
6. Na začátku měsíce Vám koordinátorka zašle vyúčtování za poskytnuté služby v předchozím měsíci. Součástí tohoto vyúčtování je poskytnutí termojídlonosiče a úkon donáška obědů, máte-li tyto úkony sjednány.
   Službu můžete zaplatit těmito způsoby:

a) bezhotovostně na účet 123-72340207/0100. Pro identifikaci platby je potřeba uvést přidělený variabilní symbol uvedený na dokladu, který Vám zašleme e-mailem
b) v hotovosti pečovatelce při výkonu služby ve Vaší domácnosti, která Vám předá potvrzení o úhradě
c) v hotovosti v kanceláři pokladní, která Vám předá potvrzení o úhradě
d) bankovní kartou v kanceláři pokladní nebo po domluvě ve Vaší domácnosti. Po zaplacení dostanete potvrzení o úhradě.

7. V případě, že nemůžete pečovateli/pečovatelce otevřít dveře Vy nebo osoba, která s Vámi bydlí, zhotovte nám na vlastní náklady klíče pro vstup do domu, případně bytu. Tyto klíče pak budou v trezoru pečovatelské služby, kde si je pečovatelka vyzvedává v den, kdy Vám poskytuje službu a po návratu je vrací zpět do trezoru. Vaše klíče slouží výhradně k poskytování pečovatelské služby, během poskytování služby je nedáváme k dispozici nikomu jinému (ani Vašim rodinným příslušníkům).

   Pokud má pečovatel/ka k dispozici klíč od Vašeho bytu, před vstupem do domácnosti nejprve zaklepe na dveře nebo zazvoní a vyčká přiměřenou dobu. Pokud dveře neotevřete, teprve poté si odemkne a vstoupí. Předchozí upozornění na vstup chrání Vaše soukromí a důstojnost a umožňuje Vám vědět, že do Vaší domácnosti vstupuje pracovník pečovatelské služby. Samotné předání klíče neopravňuje pracovníka ke vstupu bez předchozího upozornění.

   Po ukončení pečovatelské služby Vám klíče vrátíme. Pokud si klíče nemůžete převzít osobně, předáme je Vámi určené kontaktní osobě nebo rodinnému příslušníkovi po předložení platného průkazu totožnosti. Klíče je potřeba vyzvednout nejpozději do jednoho měsíce od ukončení služby. Pokud v této době nebudou vyzvednuty, budou z bezpečnostních důvodů zlikvidovány.

8. Pokud v některém z dohodnutých termínů nepotřebujete poskytnutí služby, je důležité to co nejdříve oznámit koordinátorce pečovatelské služby nebo pečovateli/pečovatelce. Toto oznámení by mělo proběhnout nejpozději 1 den před daným termínem. Můžete tak učinit ústně, telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím jiné osoby, která jedná ve Vašem zájmu.

   Pokud neoznámíte předem, že danou službu nepotřebujete a není-li služba v daný termín využita, bude vám účtován poplatek za zrušenou návštěvu v domácnosti. Tento poplatek je v ceně 15 minut za každý úkon, který u Vás měl/a pečovatel/ka provést.

9. V některých případech je zapotřebí, aby službu poskytovaly dvě pracovnice najednou. Pokud dvě pracovnice společně poskytují jeden úkon (například obě najednou Vás koupou), naúčtujeme Vám u tohoto úkonu čas, jako by pracovala jen jedna pracovnice. Druhá pracovnice vykazuje pouze spolupráci, kterou Vám nebudeme účtovat. Jiná situace je, pokud dvě pečovatelky provádí dva různé úkony (např. jedna dopomáhá při osobní hygieně a druhá při přípravě jídla a

pití). V tomto případě hradíte skutečný čas u každého úkonu.

10. Ve státních svátcích je provoz pečovatelské služby omezen. V případě, že dojde ke zrušení úkonu z důvodu svátku, domluvte se s koordinátorkou na náhradním termínu poskytnutí služby.
11. Vezměte prosím na vědomí, že dovoz obědů a úklid nemůžeme poskytovat samostatně ani v jejich vzájemné kombinaci bez jiných sjednaných úkonů péče, protože bychom tak nahrazovali veřejně dostupné služby. Tyto úkony můžeme poskytnout pouze uživateli, který současně využívá i jiné činnosti pečovatelské služby vyplývající z jeho potřeb.
12. Pokud Vám službu poskytujeme v nepravidelných termínech (například doprovod k lékaři), domluvte si ji s koordinátorem pečovatelské služby minimálně 3 pracovní dny předem.
13. Centrum sociálních služeb Jih zaměstnává na pozici pečovatele muže i ženy. V případě, že nechcete, aby Vám úkony hygieny vykonávala osoba druhého pohlaví, informujte o tom koordinátorku, která se Vám bude snažit vyhovět, bude-li to v jejích možnostech. Upozorňujeme však, že z organizačních důvodů nemůžeme vždy zajistit, aby Vám službu poskytoval výhradně muž nebo výhradně žena.
14. Pečovatelská služba Centra sociálních služeb Jih neposkytuje úkony péče o zdraví dle § 6 odst. 1, písm. h) vyhlášky, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Pečovatel/ka není zdravotnický pracovník a při poskytování pečovatelské služby neprovádí žádné činnosti související s užíváním léků. Pečovatel/ka léky nepřipravuje, nedávkuje, nepodává, nevyndává z obalů ani z dávkovače, nedrtí, nerozpouští, nemíchá do jídla nebo nápoje a žádným jiným způsobem s nimi nemanipuluje. Pečovatelská služba neposkytuje ani dohled nad užitím léků, nekontroluje jejich užití a nepřipomíná čas jejich užití. Zajištění užívání léků je odpovědností uživatele, jeho blízkých osob, opatrovníka nebo agentury domácí zdravotní péče.
15. Pečovatel/ky pracují v terénu několik hodin v kuse, počítejte prosím s tím, že Vás v případě potřeby může požádat o pitnou vodu nebo o použití toalety.
16. Pečovatel/ka se v bytě nevyzouvá, na boty si nasadí návleky.
17. Z důvodu propagace a informování veřejnosti o pečovatelské službě příležitostně průběh služby fotografujeme. V případě, že svolíte s fotografováním, můžeme Vás požádat o svolení se zveřejněním konkrétní fotografie. Je vašim právem souhlas neudělit nebo udělený souhlas můžete kdykoliv odvolat.
18. Pokud po dobu jednoho měsíce od posledního poskytnutí pečovatelské služby nedojde k jejímu využití z jiného než závažného důvodu (pobyt ve zdravotnickém zařízení), dojde k ukončení platnosti smlouvy. V případě dlouhodobé hospitalizace dojde k ukončení poskytování služby po uplynutí 4 měsíců. V případě, že předem víte, že službu již nebudete využívat, informujte

koordinátorku co nejdříve, aby mohla být služba ukončena a kapacita služby nebyla blokována ostatním zájemcům.

Naší snahou je Vaše spokojenost a zároveň bezpečné poskytování pečovatelské služby pro obě strany. Z tohoto důvodu Vás žádáme o dodržování níže uvedených povinností:

Povinnosti uživatele služby

1. Seznámit se s těmito Vnitřními pravidly a dodržovat je.
2. Zajistit pro pracovníky pečovatelské služby bezpečný přístup do domu. Pokud máte domácí zvíře, zvláště pak psa, nechejte je po dobu práce pečovatele/pečovatelky zavřené. Domácí zvířata nesmí ohrožovat zdraví a bezpečí pečovatele/pečovatelky.
3. Mít u vstupu do bytu k dispozici kódy pro načtení úkonů pečovatelské služby.
4. Jednat s pracovníky Centra sociálních služeb Jih podle obecných zásad slušnosti, v komunikaci nepoužívat vulgární výrazy, nenapadat jej slovně ani fyzicky.
5. Nepožadovat od pracovníků úkony, které nejsou uvedeny ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby nebo požadovat úkony v jiných termínech či požadovat úkony, jejichž poskytování by bylo v rozporu s obecně platnými předpisy.
6. Oznámit koordinátorce nebo pečovateli/pečovatelce výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci v domácnosti uživatele (např. chřipka, covid, svrab, žloutenka, MRSA, infekční průjmové onemocnění). V případě výskytu infekčního onemocnění jsou uživatel i pečovatel/ka povinni užívat ochranné pomůcky bránící přenosu infekční nemoci.
7. Informovat koordinátorku o změnách bydliště, telefonního čísla.
8. Neprodleně informovat koordinátorku nebo pečovatele/pečovatelku o závadách na elektrospotřebičích, s kterými ve Vaší domácnosti pracuje (například vysavač, rychlovarná konvice).
9. Informovat pečovatelku o takových změnách Vašeho stavu, které by při neznalosti mohly způsobit nechtěné ublížení na Vašem zdraví (například pokud máte otevřenou ránu, bolestivou část těla nebo kolabujete).
10. Uhradit škodu na majetku Centra sociálních služeb Jih, pokud ji svým jednáním úmyslně či nedbalostí způsobíte.
11. Pokud se ve Vašem bytě nebo v domě objeví škůdci (například blechy, štěnice, švábi nebo rusové), je Vaší povinností tuto skutečnost co nejdříve oznámit kterémukoli pracovníkovi pečovatelské služby. Následně je potřeba na Vaše náklady zajistit odborné hubení škůdců. Po dobu, kdy bude hubení škůdců probíhat, bude poskytování pečovatelské služby dočasně přerušeno.
    Stejně tak je potřeba zajistit nápravu i v případě, že je byt nebo dům v nevyhovujícím hygienickém stavu (například výskyt plísně na stěnách nebo

výrazné znečištění bytu). Odstranění těchto problémů je nutné zajistit co nejdříve prostřednictvím běžně dostupné úklidové nebo odborné služby, a to na Vaše náklady.
Poskytování pečovatelské služby bude i v tomto případě přerušeno a obnoveno až poté, co bude domácnost opět v hygienicky vyhovujícím stavu.

12. V případě, že jste trvale ležící, je nutné Vaší povinností zajistit ze tří stran přístupnou polohovací postel vybavenou hrazdičkou.
13. Pokud si to přejete, je Vašim právem mít ve své domácnosti kamerový systém. K tomuto právu jsou však při poskytování služby vázány povinnosti. O využívání kamerového systému a způsobu zpracování nahrávaného materiálu jste povinen/povinna informovat koordinátora pečovatelské služby již při uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Stejnou povinnost máte také v případě, že si kamerový systém pořídíte, nainstalujete nebo začnete používat až v průběhu poskytování služby. Následně je nutné s Centrem sociálních služeb Jih uzavřít písemnou *Dohodu o využívání kamerového systému v domácnosti uživatele*. V prostoru, kde je kamera aktivní, musí být pracovník viditelně upozorněn, že monitorování probíhá. Kamera nesmí být umístěna tak, aby snímala intimní úkony uživatele (např. osobní hygiena, převlékání). Záznam nesmí být zpřístupněn dalším osobám, institucím ani sociálním sítím.

Základní činnosti a způsob zajišťování

V této části se dozvíte, co všechno pečovatelská služba dělá. Najdete zde seznam všech úkonů a konkrétní práce, které do těchto úkonů patří. Pečlivě si přečtěte zvláště ty úkony, které máte dohodnuty ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby, a také všechna související upozornění a Vaše povinnosti.

Základní sociální poradenství

Toto poradenství Vám poskytne sociální pracovnice zdarma v průběhu sociálního šetření před poskytnutím služby, ale také kdykoliv na vyžádání během poskytování pečovatelské služby. Může Vám dle Vašich potřeb pomoci s:

- tím, jak řešit vaši situaci,
- výběrem vhodného druhu sociální služby nebo jiných formách pomoci (dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče),
- poskytnutím informací o Vašich základních právech a povinnostech v pečovatelské službě,
- výběrem další dostupné pomoci.

Na sociální poradenství zdarma mají nárok také osoby, které o Vás pečují. Po telefonické domluvě jim sociální pracovnice může pomoci s:

- podáním informací o možnostech jejich podpory,
- nácvikem dovedností pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci. Tento nácvik provádíme po předchozí domluvě na adrese Odborářská 677/72, Ostrava – Hrabůvka. Návštěvu si můžete dohodnout na

telefonním čísle: 702 289 305.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
Jedná se o pomoc a podporu při samotné konzumaci jídla nebo pití. Úkon je poskytován uživateli, který má jídlo nebo pití připravené, ale potřebuje podporu při jeho přijímání.
Výčet prováděných úkonů:

- ochrana oděvu před znečištěním při podávání stravy
- úprava polohy uživatele pro bezpečné přijímání jídla nebo pití
- umístění jídla, pití a pomůcek do vhodné polohy a dosahu uživatele
- pomoc s uchopením příboru, lžíce, hrnku, sklenice nebo brčka
- podání jídla a pití do úst nebo slovní podpora
- očista po jídle
- úklid nádobí a pomůcek použitých při přípravě jídla a pití.

Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy
Pečovatelská služba může poskytnout pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely pouze tehdy, pokud jsou podávány ústy (tedy ne podání výživy přes PEG nebo nasogastrickou sondu).
Doplňkem stravy se rozumí potravina určená k doplnění běžné stravy, například vitaminy, minerální látky, probiotika nebo jiné obdobné přípravky, které jsou na obalu označeny jako „doplněk stravy“.
Potravinou pro zvláštní lékařské účely se rozumí zvláštní druh potraviny určený pro řízenou dietní výživu, například nutriční nápoj nebo výživový pudink.
Výčet prováděných úkonů:

- otevření obalu, podání přípravku uživateli, podání tekutiny k zapití nebo ve slovní podpoře při jeho užití.
- protřepání výrobku, případně šetrná tepelná úprava (ochlazení, mírný ohřev) nutričního nápoje nebo výživového pudinku, pokud je tento postup v souladu s pokyny výrobce
- podání přípravku
- podání tekutiny k zapití
- slovní podpora při užití doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely.

Upozornění:
Pečovatel/ka neposuzuje vhodnost přípravku, neurčuje ani nemění jeho dávkování, nerozhoduje o jeho užití a neřeší jeho možné účinky nebo kombinace s léčivými přípravky. Pokud není zřejmé, zda jde o doplněk stravy, potravinu pro zvláštní lékařské účely nebo léčivý přípravek, pracovník úkon neprovede.

Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání, zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky (například lžíce na boty, navlékač knoflíků)
Výčet prováděných úkonů:

- pomoc s výběrem oblečení
- pomoc při svlékání, oblékání, zouvání a obouvání

Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny

Jedná se o praktickou pomoc při používání protéz, ortéz nebo kompresních punčoch.
Výčet prováděných úkonů:

- příprava prostředku k použití
- pomoc s nasazením, přiložením nebo připevněním prostředku
- pomoc s úpravou prostředku tak, aby byl nasazen běžným a bezpečným způsobem
- pomoc se sejmutím nebo odložením prostředku
- běžná hygiena prostředku, například otření, opláchnutí nebo vysušení podle běžného způsobu používání.

Upozornění:

Pečovatel/ka neposuzuje vhodnost zdravotnického prostředku, neurčuje způsob jeho používání, nemění jeho nastavení, neupravuje jeho velikost ani neřeší zdravotní komplikace související s jeho používáním. Pokud prostředek nelze běžným způsobem nasadit, je poškozený, způsobuje bolest, tlak, otlaky, poranění kůže nebo jiné potíže, pracovník úkon neprovede nebo jej přeruší. V takovém případě je potřeba obrátit se na lékaře, zdravotnického pracovníka, výdejnu zdravotnických prostředků nebo jiného odborníka.

Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti

Kompenzační pomůckou se rozumí neinvazivní pomůcka, přístroj nebo zařízení, které Vám pomáhá zvládat důsledky porušené tělesné, smyslové nebo jiné funkce. Může se jednat například o brýle, naslouchadlo, zubní protézu, komunikační pomůcku nebo jinou obdobnou pomůcku potřebnou pro běžné fungování uživatele.
Výčet prováděných úkonů:

- příprava prostředku k použití
- pomoc s nasazením, přiložením nebo připevněním prostředku
- pomoc s úpravou prostředku tak, aby byl nasazen běžným a bezpečným způsobem,
- pomoc se sejmutím nebo odložením prostředku,
- běžná hygiena prostředku, například otření, opláchnutí nebo vysušení podle běžného způsobu používání.

Upozornění:

Pečovatel/ka neposuzuje vhodnost zdravotnického prostředku, neurčuje způsob jeho používání, nemění jeho nastavení, neupravuje jeho velikost ani neřeší zdravotní komplikace související s jeho používáním. Pokud prostředek nelze běžným způsobem nasadit, je poškozený, způsobuje bolest, tlak, otlaky, poranění kůže nebo jiné potíže, pracovník úkon neprovede nebo jej přeruší. V takovém případě je potřeba obrátit se na lékaře, zdravotnického pracovníka, výdejnu zdravotnických prostředků nebo jiného odborníka.

Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem

Jedná se o praktickou podporu při orientačním sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí uživatele, které jsou běžně vnímatelné nebo zjistitelné

neinvazivním způsobem. Cílem úkonu je zvýšit bezpečí uživatele a včas zaznamenat zjevnou změnu jeho stavu, nikoliv poskytovat zdravotní péči nebo odborně hodnotit zdravotní stav.
Výčet prováděných úkonů:

- sledování běžně vnímatelných změn Vašeho stavu, například výrazné únavy, malátnosti, zmatenosti, změny dýchání, nápadného pocení, třesu, změny barvy kůže, nevolnosti nebo jiného zjevného zhoršení celkového projevu
- pomoc s použitím běžně dostupné neinvazivní pomůcky, například teploměru, tlakoměru, chytrých hodinek nebo jiné obdobné pomůcky určené k orientačnímu sledování stavu
- příprava pomůcky k použití, například podání pomůcky, nasazení manžety tlakoměru, zapnutí pomůcky nebo pomoc s jejím běžným uživatelským použitím
- přečtení hodnoty z displeje nebo sdělení zjištěné hodnoty uživateli
- předání informace o zjištěné hodnotě nebo zjevné změně stavu uživateli, blízké osobě nebo zdravotnickému pracovníkovi podle dohodnutého postupu
- jednoduchý záznam zjištěné hodnoty nebo zjevné změny stavu.

Upozornění:
Pečovatel/ka nehodnotí zdravotní stav uživatele, nestanovuje diagnózu, neurčuje význam naměřených hodnot, nerozhoduje o léčbě, nemění léčebný režim a neupravuje dávkování léků, doplňků stravy, inzulinu, kyslíku ani jiných přípravků nebo pomůcek. Zjištěná hodnota nebo vnímaný projev slouží pouze jako orientační informace pro uživatele nebo jako podnět k předání informace podle postupu nastaveného ve spolupráci s uživatelem.
Pečovatel/ka neprovádí invazivní měření ani úkony spojené s porušením integrity kůže nebo sliznic, například odběr krve z prstu ke změření glykémie glukometrem. Nepoužívá pomůcky způsobem, který vyžaduje odborné zdravotnické posouzení, kalibraci, nastavení léčebného režimu nebo zásah zdravotnického pracovníka.
Vaše povinnosti:
Pro provedení úkonu je potřeba zajistit funkční a bezpečnou pomůcku určenou k běžnému domácímu použití, včetně potřebných baterií, příslušenství a návodu k použití, pokud je potřeba. Pokud má být informace o zjištěné hodnotě předávána jiné osobě, je nutné předem písemně určit, komu a jakým způsobem má být informace předána, a to pomocí formuláře *Souhlas s předáním informací o zjištěných údajích*.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
Úkon je poskytován zejména ve Vaší domácnosti a ve vnitřních prostorách Vašeho domu.
Výčet prováděných úkonů:

- slovní podpora při orientaci v prostoru, například upozornění na směr pohybu, dveře, nábytek, schody, prahy nebo jiné překážky
- doprovod uživatele po bytě, domě nebo jiném vnitřním prostoru
- pomoc při orientaci ve společných vnitřních prostorách domu, například na chodbě, u výtahu, na schodišti nebo u vstupu do bytu
- odstranění nebo upozornění na běžné překážky v trase pohybu bez zásahu do vybavení domácnosti
- podpora při používání běžných orientačních a kompenzačních pomůcek,

například brýlí, hole, chodítka
- slovní vedení nebo fyzická dopomoc přiměřená stavu uživatele tak, aby se mohl ve vnitřním prostoru pohybovat co nejvíce samostatně.

Upozornění:
Pečovatel/ka poskytuje pouze běžnou podporu při orientaci a pohybu ve vnitřním prostoru. Neprovádí rehabilitaci, odborný nácvik chůze, nepřenáší uživatele a neprovádí nebezpečnou manipulaci. Pokud nelze úkon provést bezpečně, pracovník jej neprovede nebo jej přeruší.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy
Jde o podporu mobility, komfortu a běžných denních činností, ne o léčebné polohování nebo postupy podle diagnózy.
Výčet prováděných úkonů:
- pomoc při posazování nebo vstávání z lůžka, židle, křesla nebo vozíku
- pomoc při uléhání na lůžko
- pomoc při přesunu na vozík nebo z vozíku, na lůžko nebo z lůžka
- úprava polohy těla, končetin, hlavy nebo zad tak, aby byla poloha pohodlná a bezpečná a aby byla zajištěna změna polohy
- podložení uživatele polštářem, dekou nebo jinou běžnou pomůckou jako prevence dekubitů nebo kontraktur
- zajištění bezpečné polohy uživatele, například kontrola stability vsedě, zajištění vozíku brzdou, úprava polohy nohou nebo odstranění překážek v bezprostředním okolí
- pomoc s použitím běžných pomůcek určených k přesunu nebo změně polohy, například hrazdičky, madla, přesouvací desky, zvedacího zařízení nebo polohovacího lůžka.

Upozornění:
Úkon neslouží k léčbě, rehabilitaci nebo odbornému řešení zdravotního stavu.
Vaše povinnosti:
V případě, že potřebujete podporu při přesunu na lůžko nebo vozík a zároveň nejste schopen/schopna ani na chvíli stát na nohou, je zapotřebí na Vaše náklady zajistit certifikovaný zvedák.

Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže
Výčet prováděných úkonů:
- vstup a výstup do/z vany nebo sprchového koutu,
- pomoc při mytí a osušení těla,
- pomoc při provádění zubní hygieny
- pomoc při holení vousů
- pomoc při omytí obličeje, rukou, intimních partií a dalších částí těla
- promazání těla
- úprava prostředí po provedení hygieny, například odložení použitých ručníků, opláchnutí pomůcek nebo úklid bezprostředně použitých věcí.

Vaše povinnosti:

Dle domluvy při sociálním šetření je zapotřebí na vlastní náklady zajistit vhodné pomůcky, např. protiskluzovou podložku, sedátko do vany nebo sprchového koutu, madlo a hygienické potřeby, jako sprchový gel, šampon, krém, žínky, ručník nebo osušku.

Upozornění:

U trvale ležícího uživatele nebo uživatele s nevyhovující koupelnou provádí pečovatelka celkovou hygienu těla uživatele na lůžku nebo na židli.

Pečovatel/ka poskytuje pouze běžnou pomoc při péči o pokožku, pokud je kůže neporušená. Pracovník neprovádí zdravotnické úkony, odborné ošetřování ran, převazy, dezinfekci ran, ošetřování dekubitů, bércových vředů, popálenin, krvácivých nebo hnisajících míst ani jiných závažných nebo chronických kožních problémů.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Výčet prováděných úkonů:

- umytí vlasů a případně jejich vysoušení fénem
- česání vlasů
- stříhání nehtů na rukou

Upozornění:

Vzhledem k možným zdravotním komplikacím **neprovádí** pečovatelská služba **stříhání** nehtů **na nohou**.

Vaše povinnosti:

V případě, že jste trvale ležící, je Vaší povinností zajistit nafukovací vaničku na mytí vlasů.

Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru

Jedná se o praktickou pomoc při jednoduchém ošetření například o drobné oděrky, škrábnutí, drobného povrchového poranění nebo malé porušení kůže, které nevyžaduje odborné zdravotnické ošetření.

Výčet prováděných úkonů:

- očištění drobného poranění běžným bezpečným způsobem
- pomoc s přiložením nebo výměnou náplasti, sterilního čtverce nebo jiného běžného krytí určeného k drobnému poranění
- pomoc s ochranou drobného poranění před znečištěním, například překrytím při hygieně nebo běžných denních činnostech
- úklid použitých jednorázových pomůcek po ošetření.

Upozornění:

V případě, že užíváte léky na ředění krve, je zapotřebí drobnou ranku po ošetření zkontrolovat a případně řešit se zdravotníky.

Vaše povinnosti:

Zajistit vhodné pomůcky, např. nůžky, náplast, sterilní krytí, obvaz nebo jiné běžné pomůcky určené k ošetření drobného poranění. Pomůcky musí odpovídat Vašim zdravotním potřebám a nesmí obsahovat materiály či látky, o nichž víte, že u Vás vyvolávají alergickou nebo jinou nežádoucí reakci.

Upozornění:

Pečovatel/ka neposuzuje závažnost rány jako zdravotnický pracovník, nestanovuje diagnózu, nerozhoduje o léčbě, neprovádí odborné ošetřování ran a dekubitů a

nepoužívá léčivé přípravky.

Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou
Výčet prováděných úkonů:

- přesun na WC, toaletní křeslo
- pomoc při usednutí, vstávání a úpravě polohy při vyprazdňování
- pomoc při svlečení a oblečení oděvu v souvislosti s použitím WC nebo jiné pomůcky
- pomoc při použití WC, toaletního křesla, podložní mísy, močové lahve nebo jiné běžné pomůcky
- pomoc při intimní hygieně po močení nebo stolici
- výměna znečištěné inkontinenční pomůcky
- očista znečištěné pokožky po močení nebo stolici
- výměna znečištěného prádla nebo podložky
- očista a úklid použitých pomůcek, například toaletní židle, podložní mísy nebo močové lahve
- likvidace použitých inkontinenčních pomůcek a jednorázových hygienických potřeb běžným bezpečným způsobem.

Vaše povinnosti:

- Zajistit vhodné pomůcky, např. toaletní papír, vlhčené ubrousky, žínku, ručník, inkontinenční pomůcky, čistící pěnu, podložky, perlan, sáčky na odpad a prostředky k běžné očistě použitých pomůcek.

Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře
Výčet prováděných úkonů:

- příprava potřebných pomůcek k vypuštění nebo výměně sběrného sáčku
- vypuštění moči ze sběrného sáčku do vhodné nádoby nebo do WC
- uzavření výpustného ventilu sběrného sáčku po vypuštění
- pomoc s výměnou sběrného sáčku běžným způsobem, pokud je sáček k výměně určen a jsou k dispozici vhodné pomůcky
- bezpečné uložení nebo zavěšení sběrného sáčku tak, aby nedocházelo k tahu za cévku, zalomení hadičky nebo úniku moči
- likvidace použitého sběrného sáčku a použitých jednorázových pomůcek
- očista pomůcek nebo okolí, pokud došlo k běžnému znečištění při vypuštění sáčku.

Dovoz nebo donáška jídla
Výčet prováděných úkonů:

- dovoz (donáška) obědů

Upozornění
Jídelníčky na následující měsíc Vám pečovatel/ka předá v polovině měsíce, který předchází měsíci, na který je jídelníček sestaven. Z jídelníčku si vyberete požadované jídlo a při nejbližší návštěvě pečovatelky jí jídelníček předáte nebo jej zašlete emailem administrativní pracovnici.
Podmínkou donášky teplé stravy je její přeprava v označených termo jídlonosičích.

Tyto termo jídlonosiče můžete mít vlastní, či můžete využít fakultativní službu poskytnutí termo jídlonosiče Centra sociálních služeb Jih. Pro dovážku obědu z hygienických důvodů není možné používat běžné jídlonosiče. Budete potřebovat celkem 2 termo jídlonosiče, v jednom dostanete stravu a druhý nám předáte pro donášku stravy na den následující. Dodaný oběd nelze ohřívat v dodaných termo jídlonosičích.
Pečovatelská služba rozváží obědy od pondělí do pátku v době od 8.00 do 14.00 hodin. Sobotní a nedělní obědy jsou dováženy vždy v pátečním závozu, ve dnech, na které připadá státní svátek, se strava rozváží předchozí pracovní den. V sobotu, neděli a o svátcích je jídlo dováženo vždy ve foliích. Cenu fólie určuje dodavatel stravy. V případě, že vrátíte znečištěný termo jídlonosič, bude strava dodána ve fólii na Vaše náklady.
Pokud si přejete objednaný oběd odhlásit, učiňte tak telefonicky v pracovní dny den předem do 13. hodiny, odhláška obědů na víkend a pondělí musí být nejpozději v úterý do 13. hodiny.
V následujícím měsíci Vám dle počtu odebraných obědů a odebraných fólií finanční referentka vystaví fakturu. Tuto fakturu můžete zaplatit v hotovosti pečovateli/pečovatelce nebo převodem na účet č. 131-199 6400 227/0100. Centrum sociálních služeb Jih upřednostňuje platbu bankovním převodem. Pro identifikaci platby Vám koordinátor služby přidělí variabilní symbol.
V případě, že pečovatel/ka přinese do jedné domácnosti oběd dvěma společně žijícím uživatelům, bude jim v tomto dni naúčtován pouze jeden úkon donášky jídla.

Vaše povinnosti

Vybrat si stravu z jídelníčku co nejdříve po jeho dodání.
Stravu odebírat v termo jídlonosiči. Následující den po dodání oběda vrátit čistý, prázdný a nepoškozený termo jídlonosič pečovateli/pečovatelce.
Při ztrátě nebo poškození termo jídlonosiče nahradit Centru sociálních služeb Jih vzniklou škodu.
Při ukončení poskytování služby nebo jejím náhlém přerušení termo jídlonosič vrátit v co nejkratším možném termínu.
V době od 8.00 do 14.00 hodin umožnit dodání oběda do Vašeho bytu. Pokud víte, že v tuto dobu nebudete v bytě přítomen, nechejte na jídlonosiči vzkaz a napište nám, kam nebo komu můžeme oběd předat. Pokud tuto skutečnost neohlásíte, ztrácíte možnost vrácení peněz za tento oběd, dovoz (donáška) Vám bude účtován dle smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.
Úhradu za donášku obědů a poskytnutí termo jídlonosiče zaplatit současně s vyúčtováním za sjednané úkony péče, a to do 15. dne následujícího měsíce.
Úhradu za odebrané obědy a za fólie provést nejpozději do 10. dne v měsíci.

Pomoc při přípravě jídla a pití

Jedná se o praktickou pomoc uživateli, který se podle svých možností aktivně podílí na přípravě jednoduchého jídla nebo nápoje. Pečovatel/ka mu poskytuje takovou podporu, kterou nezvládne vlastními silami.
Výčet prováděných úkonů:

- pomoc s výběrem nápoje, potraviny
- pomoc s přípravou nápoje, například nalití vody, uvaření čaje nebo kávy
- pomoc při ohřátí hotového jídla, například oběda, polévky nebo párků

- pomoc při nakrájení, servírování, dochucení
- pomoc při uvaření nenáročného jídla s krátkou dobou přípravy (do 10 minut), například krupice, pudinku, vařených nebo míchaných vajec
- pomoc s použitím běžných kuchyňských pomůcek a spotřebičů
- pomoc s úklidem nádobí a pomůcek použitých při přípravě jídla nebo pití.

Příprava a podání jídla a pití

Jedná se o přípravu jednoduchého jídla nebo nápoje pečovatelem/pečovatelkou a jeho podání uživateli ke konzumaci. Úkon je poskytován v situaci, kdy si uživatel jídlo nebo pití nezvládne připravit sám ani s dopomocí. Podáním se zde rozumí zejména naservírování jídla nebo nápoje a jeho umístění do dosahu uživatele, nikoliv podávání jídla nebo pití do úst (typicky u oběda).

Výčet prováděných úkonů:

- příprava nápoje, například nalití vody, uvaření čaje, kávy nebo jiného běžného nápoje
- ohřátí hotového jídla, například oběda, polévky nebo jiného připraveného pokrmu
- příprava jednoduchých časově nenáročných jídel, například namazání pečiva, obložení pečiva, krájení pečiva, příprava krupice, pudinku, vařených nebo míchaných vajec (do 10 minut)
- nakrájení, rozdělení na porce, dochucení nebo jiná jednoduchá úprava jídla podle přání uživatele
- naservírování jídla nebo nápoje na talíř, do misky, hrnku nebo sklenice
- umístění jídla a pití do dosahu uživatele, například na stůl, jídelní stolek nebo stolek u lůžka
- podání běžných pomůcek ke konzumaci, například příboru, lžíce, hrnku, brčka, ubrousku nebo podložky
- úklid nádobí a pomůcek použitých při přípravě a podání jídla nebo pití.

Běžný úklid a údržba domácnosti

Výčet prováděných úkonů:

- vysávání, případně výměna sáčků ve vysavači
- zametání
- vytírání na mokro
- utírání prachu z dostupných míst (pečovatel/ka nezvedá dekorativní předměty, knížky apod.)
- uložení prádla do skříně
- otření pracovní desky kuchyňské linky
- umytí dřezu
- vynesení odpadků
- umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu pečovatel/ka nečistí odpady, neleští skla ani kachličky)
- úklid použitých pracovních pomůcek
- přestlání a převlékání lůžkovin
- pověšení prádla v domácnosti uživatele (pokud je prádlo vyprané v den, kdy je u Vás naplánována pečovatelská služba, a je připraveno k pověšení v době

příchodu pečovatele nebo pečovatelky)
- zalévání květin

Upozornění

Pečovatelská služba nezajišťuje úklid na úrovni úklidové služby či hospodyně, tyto služby nenahrazuje.
Úklid domácnosti nelze poskytnout samostatně z důvodu nahrazování veřejně dostupných služeb (úklidová firma).
Pečovatelka vykonává veškeré úkony úklidu (včetně zalévání květin) do výšky, kam dosáhne ze země. Z důvodu bezpečnosti nesmí pracovat ze schůdků, žebříků, židle a podobně.

Vaše povinnosti

Na vlastní náklady zajistit pracovní pomůcky, čistící a mycí prostředky v originálních obalech.
Pro úkon vysávání zajistit bezpečný a funkční vysavač.

Pomoc při zajištění velkého úklidu

Výčet prováděných úkonů:

- umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice
- úklid ve spížních skříních
- omytí, odmrazení ledničky a mrazničky
- omývání obkladů v kuchyni, koupelně

Upozornění

Pečovatelská služba nezajišťuje úklid na úrovni úklidové služby či hospodyně, tyto služby nenahrazuje. Pečovatelka neprovádí mytí oken.
Úklid domácnosti nelze poskytnout samostatně z důvodu nahrazování veřejně dostupných služeb (úklidová firma).
Pečovatelka vykonává úklid do výšky, kam dosáhne ze země. Z důvodu bezpečnosti nesmí pracovat ze schůdků, žebříků, židle a podobně.

Vaše povinnosti

Na vlastní náklady zajistit pracovní pomůcky, čistící a mycí prostředky v originálních obalech.

Donáška vody

Výčet prováděných úkonů:

- donáška vody z cisterny v případě havarijních stavů.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva

Výčet prováděných úkonů:

- donesení topiva
- příprava topiva
- vynesení popela
- topení v kamnech.

Běžné nákupy a pochůzky, velký nákup

Výčet prováděných úkonů – běžný nákup a pochůzky:

- nákup potravin denní potřeby (pečivo, zelenina, uzeniny aj.)
- nákup věcí osobní potřeby (drobná drogerie, hygienické potřeby, drobné předměty, tiskoviny apod.)
- nákup prostřednictvím dovážkové služby
- zajištění zaplacení složenek či jiných poplatků na poště, úřadech
- vyzvednutí balíků z pošty nebo výdejních boxů
- vyzvednutí léků, drobných zdravotnických pomůcek v lékárně
- svoz a dovoz prádla při sjednaném úkonu praní a žehlení prádla

Upozornění

Malý nákup je pravidelný nákup do 5 kg. Pečovatelka nakupuje v nejbližším obchodě v okolí bydliště uživatele a nezajišťuje nákup pro jiné osoby než uživatele pečovatelské služby. Pro zboží, které by přesáhlo 5 kg může pečovatel/ka dojít do obchodu dvakrát během jednoho dne.

Nákup prostřednictvím dovážkové služby probíhá pomocí aplikace ve Vašem mobilním telefonu. Pečovatel/ka Vám může poskytnout podporu s výběrem zboží a s odesláním objednávky. Platba za zboží nesmí být realizována při objednávce, ale až při dovozu zboží.

Je zapotřebí, aby byly balíky adresovány do nejbližšího okolí Vašeho bydliště.

Výčet prováděných úkonů – velký nákup:

- nákup oblečení
- nákup domácích potřeb
- nákup krmení pro domácí zvířata
- dovážka inkontinenčních pomůcek

Upozornění

Termín velkého nákupu je potřeba dojednat dopředu s koordinátorem pečovatelské služby minimálně 3 pracovní dny předem.

Maximální váha nákupu nesmí překročit 10 kg.

Pečovatel/ka není oprávněna manipulovat s bankovní kartou, proto si připravte peníze v hotovosti. Když peníze předáte, pečovatel/ka zapíše částku do sešitu. Tento zápis podepište, abyste měl/a jistotu, kolik peněz jste pečovateli či pečovatelce dal/a. Když se pečovatel/ka vrátí z obchodu, ukáže vám účtenku a vrátí vám peníze, které nebyly utracené. Vrácenou částku opět zapíše do sešitu. Vy si toto vrácení peněz i zápis zkontrolujte. Zboží si překontrolujte. Pokud je vše v pořádku, potvrďte to svým podpisem u zápisu.

Vaše povinnosti

Předem si sepsat seznam věcí, které chcete nakoupit. V případě potřeby Vám pečovatel/ka pomůže seznam vytvořit.

Pečovateli/pečovatelce předat seznam a potřebnou finanční hotovost. Správnost údajů v sešitě stvrdit podpisem.

Praní a žehlení prádla

Výčet prováděných úkonů:

- praní osobního a ložního prádla
- žehlení osobního a ložního prádla

Upozornění

Praní a žehlení prádla zajišťují pečovatel/ky v zázemí pečovatelské služby v Domech s pečovatelskou službou. Za vyzvednutí a dodání prádla si pečovatelská služba účtuje

úkon pochůzka, a to takto:

a) z domácností uživatelů Ostravy Jih v paušální délce 2x15 minut
b) z domácností uživatelů pečovatelských domů dle skutečné délky pochůzky pečovatele/pečovatelky z domácnosti do prádelny a zpět.

Svoz znečištěného prádla z domácností Ostravy Jih probíhá po předchozí domluvě, a to ve středu. Donáška znečistěného prádla z domu s pečovatelskou službou probíhá v pracovních dnech.

Prací prostředek zajišťuje poskytovatelská služba, ale pokud máte zájem, můžete dodat vlastní prací prostředek. Prádlo pečovatel/ka zváží, vypere, usuší, vyžehlí a předá Vám jej čisté zpravidla do jednoho týdne.

Vaše povinnosti

a) V případě, že žijete v domácnosti na území Ostrava Jih:
   Pokud není dohodnuto pravidelné praní prádla, ale jen „dle potřeby“, zatelefonovat nebo po pečovatelce předat vzkaz koordinátorovi, že potřebujete odvézt znečištěné prádlo. Informaci je zapotřebí podat během týdne, který předchází odvozu.
   Sepsat seznam špinavého prádla, označit tašku Vašim jménem, do tašky vložit prádlo a seznam. V dohodnutý den předat tašku pověřené pracovnici Centra sociálních služeb Jih.
b) V případě, že žijete v pečovatelském domě:
   Sepsat seznam špinavého prádla, označit tašku Vašim jménem, do tašky vložit prádlo a seznam. Tašku předat pečovatelce.

Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Výčet prováděných úkonů:

- doprovod k lékařům, na poštu a další
- doprovod zpět

Upozornění

Doprovod poskytujeme pěšky, taxi službou (senior taxi), případně sanitkou.

Vaše povinnosti

Minimálně 3 pracovní dny předem dojednat s koordinátorem pečovatelské služby termín, přibližnou dobu a způsob doprovodu. Předem domluvit a zajistit způsob přepravy z místa bydliště do cíle a zpět. V případě využití taxi služby uhradit celkovou částku za cestování.

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Výčet prováděných úkonů:

- pomoc při písemné, telefonické nebo osobní komunikaci na úřadech a dalších institucích, s lékaři, aj. s cílem podpořit Vás ve schopnosti jednat a podpořit Vás při uplatňování Vašich práv a oprávněných zájmech
- zajištění volebního práva
- pomoc s formulováním a podáním stížnosti na služby nebo chování jiných osob, které porušují Vaše práva

Vaše povinnosti
Minimálně 5 pracovních dnů předem dojednat s koordinátorem pečovatelské služby druh úkonu, termín provedení a přibližnou dobu. V případě, že bude zapotřebí přepravit se do instituce, zajistit způsob přepravy z místa bydliště do cíle a zpět.
V případě využití taxi služby uhradit celkovou částku za cestování.

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí
Výčet prováděných úkonů:

- pomoc při písemném, telefonickém nebo osobním jednání, jehož cílem je vyřízení běžných záležitostí (vyplňování formulářů, složenek, psaní dopisu nebo emailu, pomoc s telefonováním)

Vaše povinnosti
Minimálně 5 pracovních dnů předem dojednat s koordinátorem pečovatelské služby druh úkonu, termín provedení a přibližnou dobu. V případě, že bude zapotřebí přepravit se do instituce, zajistit způsob přepravy z místa bydliště do cíle a zpět.
V případě využití taxi služby uhradit celkovou částku za cestování.

Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí
Výčet prováděných úkonů:

- osobní přítomnost a kontrola, zda jste v pořádku
- sledování, zda nedošlo k pádu, bloudění nebo jiné situace, která by Vás ohrožovala
- kontrola bezpečnosti prostředí (například vypnutý sporák, otevřená okna, riziko požáru, vytopení)
- dohled nad příjmem potravy (jedná se o dohled, pečovatel/ka k jídlu nenutí)
- zajištění pomoci, pokud je zjištěn problém.

Upozornění
Dohled poskytujeme během dne krátkodobě, a to ve smyslu kontroly. Účelem tohoto úkonu je, abyste bezpečně mohl zůstat doma.

Práva uživatele služby

1. Právo na službu v rozsahu uvedeném ve smlouvě.
2. Právo na ochranu Vašeho zdraví, soukromí, osobní důstojnosti a suverenity.
3. Právo na zachovávání mlčenlivosti zaměstnanců o údajích, které se Vás týkají a které se o Vás dozvíme při poskytování pečovatelské služby. Povinnost mlčenlivosti mají zaměstnanci i po ukončení pracovního poměru.
4. Právo na přístup k informacím. Informace o poskytování pečovatelské služby získáte z tohoto dokumentu, dále pak z webových stránek CSSJ (https//:www.cssj.cz) nebo telefonicky se sociální pracovnicí či koordinátorkou pečovatelské služby (kontakty jsou uvedeny níže).
5. Právo nahlížet do Vašeho osobního spisu, který je uložen v uzamykatelné kartotéce v kanceláři sociální pracovnice. Pokud máte o uplatnění tohoto práva zájem, domluvte se na schůzce nejprve telefonicky se sociální pracovnicí. Vaše

blízká osoba smí do Vašeho spisu nahlížet jen v případě, že jste jí k tomu dal/a písemný souhlas. Do Vašeho spisu může nahlížet i Vámi pověřená osoba, pokud jste k tomu dal/a písemný souhlas v rozsahu, který jste určil/a, a také Váš zástupce, pokud Vám byl soudně určen. Dále mohou do spisu nahlížet vybraní zaměstnanci Centra sociálních služeb Jih, a to pouze v souvislosti s výkonem svých pracovních povinností. Seznam osob oprávněných nahlížet do Vašeho osobního spisu je v tomto spisu uveden.

6. Právo na podávání poděkování, podnětů a stížností.

Pravidla pro podávání a vyřizování poděkování, podnětů a stížností

Vzhledem k tomu, že usilujeme o poskytování kvalitní služby, která odpovídá Vašim potřebám a přáním, vítáme všechny Vaše připomínky ke službě. Nemějte proto žádné obavy se vyjádřit sám, s pomocí nebo prostřednictvím Vašich blízkých, či jakékoliv jiné Vámi pověřené osoby, nebudete tím nijak znevýhodněn. Čím budete ve svém vyjádření konkrétnější, tím lépe můžeme reagovat na Váš podnět.

Vyjádřit se můžete těmito formami

- Poděkování – Vaše spokojenost se službou
- Podnět – Vaše návrhy a připomínky ke zlepšení
- Stížnost – Vaše nespokojenost, například s chováním pracovníka nebo způsobem poskytování služby

Možné způsoby vyjádření

- Ústně:
  - při osobním kontaktu s kterýmkoliv pracovníkem Centra sociálních služeb Jih
  - telefonicky vedoucí sociálních služeb nebo koordinátorce služby
- Písemně:
  - předáním listu pečovatelce
  - zasláním dopisu na adresu Centrum sociálních služeb Jih, p. o., Odborářská 677/72, 700 30 Ostrava Hrabůvka
  - pomocí schránek „Poděkování, podněty, stížnosti.“ Tato schránka je umístěna na vstupní chodbě v DPS Odborářská na chodbě u odlehčovací služby. U schránky je k dispozici papír a tužka, jsou zde také podrobná Pravidla pro podávání poděkování, podnětů a připomínek
  - zasláním e-mailu vedoucí sociálních služeb nebo koordinátorovi
  - datovou schránkou: ui78jb3

Vyjádřit se můžete také anonymně. Pokud stížnost sdělíte ústně, požádejte pracovníka, aby u řešení stížnosti nezmiňoval Vaše jméno. Bude to respektovat. Pokud se chcete anonymně vyjádřit písemnou formou, stačí se nepodepsat.

Postup řešení poděkování, podnětů a stížností

Za řešení Vašich poděkování, podnětů či stížností je odpovědná vedoucí sociálních služeb. Schránky Poděkování, podněty a stížnosti kontroluje každé pondělí pověřený

pracovník. Stejně tak sešity, kde pracovníci evidují Vaše vyjádření. Vaše vyjádření vedoucí sociálních služeb přijme, zaeviduje, prošetří, objektivně vyhodnotí a rozhodne o následujícím postupu. U stížností vždy vyrozumí stěžovatele o způsobu vyřízení stížností, a to takto:

- pokud je stěžovatele znám, předá mu písemnou odpověď osobně, nebo prostřednictvím pečovatelky, případně e-mailem
- pokud je stěžovatel anonymní, vyvěsí odpověď u schránky „Poděkování, podněty, stížnosti“

V odpovědi na stížnost bude uveden popis stížnosti, datum podání a vyřešení stížnosti, kdo stížnost vyřizoval a jeho podpis, kroky řešení stížnosti, vyhodnocení stížnosti a případná opatření. Lhůta pro vyrozumění o stížnosti je 30 dnů od jejího podání. Pokud je to nutné, může vyřizovatel stížnosti tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů, ale musí o tom informovat stěžovatele a vysvětlit mu důvody prodloužení.
V případě nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti se můžete obrátit na tyto osoby a instituce:

Ředitelka Centra sociálních služeb Jih, p. o.
Ing. Lucie Blahutová
Odborářská 677/72, 700 30 Ostrava – Hrabůvka
Tel: 702 260 362, e-mail: lucie.blahutova@cssj.cz, datová schránka: ui78jb3

ÚMOb Ostrava-Jih, Odbor sociální péče
Horní 3, 700 30 Ostrava – Hrabůvka
Tel: 599 430 450, e-mail: linda.novakova@ovajih.cz, datová schránka: 2s3brdz

Krajský úřad Moravskoslezského kraje, Odbor sociálních věcí
28. října 117, 702 18 Ostrava
Tel: 595 622 222, e-mail: posta@msk.cz, 8x6bxsd

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
Tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, datová schránka: jz5adky

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě (60 dnů ode dne doručení) může stěžovatel požádat o prověření vyřízení stížnosti ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376‘, 128 00 Praha 2
Tel: 950 191 111, e-mail: emilie.kalova@mpsv.cz, datová schránka:sc9aavg

Zpracování osobních údajů

Dle obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) poskytovatel pečovatelské služby postupuje při zpracování osobních údajů v souladu s nařízením Evropského

parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Poskytovatel dále postupuje při zpracování osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Pro zahájení poskytování pečovatelské služby je poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje uživatele a další osobní údaje jím poskytnuté (identifikační údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresa, telefonní číslo, e-mail, uživatelské údaje: o poskytovaných úkonech, průběhu poskytování služby a osobní údaje na osoby blízké – na základě uděleného souhlasu subjektu či prokazatelně splněné oznamovací povinnosti poskytovatele).

Shromažďování a uložení osobních údajů vyplývá z titulu plnění smlouvy o poskytování pečovatelské služby, na jejímž základě poskytovatel službu poskytuje. Osobní údaje jsou použity pouze za účelem poskytování pečovatelské služby, jsou zpracovány a uchovány pouze v rozsahu nezbytném a po dobu nezbytnou pro účely poskytování služby, náležitě zabezpečeny před neoprávněným či protiprávním zpracováním.

Informace o postupech pečovatelek v případě vzniku mimořádných událostí

Uživatel neotevírá, ačkoliv je domluvena návštěva

- pečovatelka kontaktuje uživatele telefonicky
- dotazuje se sousedů, zda nemají bližší informace k pobytu uživatele
- informuje koordinátora pečovatelské služby o situaci, který činí další kroky ve spolupráci s pečovatelkou
- kontaktuje blízké osoby uvedené ve spisové dokumentaci uživatele, který zajistí další pomoc.

Nejsou-li v dokumentaci uživatele uvedeny kontakty na blízké osoby:

- kontaktuje hasiče, kteří současně kontaktují Policii ČR, s žádostí o otevření bytu z důvodu ohrožení zdraví uživatele pečovatelské služby

Pečovatelka nalezne uživatele ve špatném zdravotním stavu

- je-li to možné, pečovatelka od uživatele získá základní informace k důvodu zhoršení zdravotního stavu, poskytne první pomoc
- kontaktuje rychlou záchrannou službu, řídí se instrukcemi dispečerky a vyčkání příjezdu lékařské pomoci
- pokud uživatel nejeví známky života, v bytě do doby příjezdu lékařské pomoci s ničím nemanipuluje
- informuje koordinátora pečovatelské služby o situaci, který činí další kroky ve spolupráci s pečovatelkou
- plní instrukce lékařské pomoci, příp. Policie ČR k zajištění osobních dokladů, bytu – klíče předá na vyžádání Policii ČR, jinak klíče předává koordinátorovi pečovatelské služby k úschově
- kontaktuje blízké osoby uvedené ve spisové dokumentaci uživatele

Z bytu uživatele je cítit plyn

- pečovatelka nezvoní v bytě uživatele
- informuje sousedy o situaci a ve spolupráci se sousedy zajistí uzavření uzávěru plynu
- otevře byt uživatele
- odvětrá místnost
- zjistí zdravotní stav uživatele, dle potřeby poskytne první pomoc
- informuje koordinátora pečovatelské služby o situaci, který činí další kroky ve spolupráci s pečovatelkou
- dle stavu uživatele postupuje dále dle instrukcí koordinátora pečovatelské služby, případně dle instrukcí složek integrovaného záchranného systému

Z bytu uživatele vychází kouř (hoří)

- pečovatelka neprodleně kontaktuje hasiče a dále se řídí instrukcemi hasičů
- informuje koordinátora pečovatelské služby o situaci, který činí další kroky ve spolupráci s pečovatelkou
- dle stavu uživatele postupuje dále dle instrukcí koordinátora pečovatelské služby, případně dle instrukcí složek integrovaného záchranného systému

Upozornění:
Veškeré finanční náklady vzniklé řešením mimořádných událostí hradí uživatel.

Kontakty:

Dle uvedených oblastí Vašeho zájmu se v pracovních dnech od 8:00 do 14:00 hodin můžete obracet na tyto pracovníky:

<u>Jednání se zájemci o službu, poskytování sociálního poradenství, nahlížení do spisové dokumentace:</u>

Sociální pracovnice pro Výškovice, Zábřeh, DPS Horymírova:
tel: 737 212 851

Sociální pracovnice pro Hrabůvku, Dubinu, Bělský Les, DPS Odborářská
tel: 725 902 995

<u>Přerušení, ukončení nebo změna poskytování služby, výskyt infekčního onemocnění, odhlášení:</u>

Koordinátorka pro Výškovice, Zábřeh	tel: 737 212 851
Koordinátorka pro Domy s pečovatelskou službou	tel: 725 904 925
Koordinátorka pro Hrabůvku, Dubinu, Bělský Les	tel: 725 902 995

<u>Vznesení připomínky, stížnosti nebo poděkování:</u>

Vedoucí sociálních služeb	tel: 702 289 305 e-mail: ivana.bartoncova@cssj.cz

<u>Odhlášení obědů, předání vybrané stravy z jídelníčku e-mailem:</u>

Finanční referentka	tel: 724 304 161 e-mail: jolana.dominikova@cssj.cz

Ing. Lucie Blahutová

Digitálně podepsal Ing. Lucie Blahutová
Datum: 2026.07.22 14:17:47 +02'00'

.....

Ing. Lucie Blahutová
ředitelka Centra sociálních služeb Jih