



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JIH

# **VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Pro obyvatele DPS Horymírova

**Platnost od 1. 3. 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 pracovníce 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 termojídonosiče a úkon donáška obědů, máte-li tyto úkony sjednány.

Službu můžete zaplatit třemi způsoby, a to takto:



- a) v hotovosti pečovatelce při výkonu služby ve Vaší domácnosti, která Vám předá doklad
  - b) v hotovosti v kanceláři účetní, která Vám předá doklad
  - c) bankovní kartou
  - d) bezhotovostně na účet 123-72340207/0100. Pro identifikaci platby je potřeba uvést přidělený variabilní symbol uvedený na dokladu, který Vám zašleme e-mailem.
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 Vaším rodinným příslušníkům).
- 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 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), naučtujeme 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. Pečovatel/ka není zdravotnický pracovník a nesmí provádět zdravotnické úkony, jako je například příprava a podání léků nebo péče o rány. Pečovatel/ka Vám může pouze zajistit dohled nad užitím léků – tedy připomenout nebo zeptat se na užití léků.
  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 vaším 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. Oznamovat koordinátorce nebo pečovateli/pečovatelce výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci v domácnosti uživatele (např. chřipka, covid, svrab, žloutenka, MRSA, infekční průjemové 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. Pokud si to přejete, je Vaším právem mít ve své domácnosti kamery. K tomuto právu jsou však při poskytování služby vázány povinnosti. Je Vaší povinností o skutečnosti využívání kamer informovat koordinátora a následně 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 přečtete 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 při přípravě jídla a pití**

- pomoc s výběrem nápoje, potravin
- nalití nápoje
- uvaření nápoje
- ohřátí, nakrájení, servírování, dochucení a pomoc při ohřívání jídla (párky, oběd)
- příprava jednoduchých časově nenáročných jídel (namazání, obložení chleba, krájení pečiva apod.)
- uvaření nenáročných jídel, čas přípravy je omezen do maximálně 10 minut (krupice, pudink, vařená či míchaná vejce)
- servírování jídla

### **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

Výčet prováděných úkonů:

- ochrana oděvu před znečištěním při podávání stravy
- podání jídla a pití do úst nebo slovní podpora
- očista po jídle
- úklid nádobí a pomůcek použitých při přípravě jídla a pití



### **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (například lžice na boty, navlékač knoflíků)**

Výčet prováděných úkonů:

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

### **Pomoc při prostorové orientaci**

Výčet prováděných úkonů:

- doprovod uživatele po bytě nebo po domě

### **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Výčet prováděných úkonů:

- pomoc při vstávání
- pomoc při usedání
- manipulace se zvedacím zařízením uživatele
- polohování

#### ***Vaše povinnosti***

V případě, že jste trvale ležící, je nutné zajistit dostatečně vysokou postel přístupnou ze tří stran (nejlépe polohovací postel vybavenou hrazdičkou). 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 přesouvací desku nebo zvedák.

### **Podpora nebo pomoc při úkonech osobní hygieny**

Výčet prováděných úkonů:

- vstup a výstup do/z vany nebo sprchového koutu,
- umytí a osušení těla,
- pomoc při provádění zubní hygieny
- pomoc při holení vousů
- promazání těla

#### ***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, hygienické potřeby, krémy, 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.

### **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.



### **Pomoc při použití WC**

Výčet prováděných úkonů:

- přesun na WC, toaletní křeslo, očista těla
- pomoc při používání inkontinenčních pomůcek, očista těla, úklid použitých pomůcek
- očista toaletní židle, vypuštění sběrného močového sáčku

### **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, čisticí 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, čisticí 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.

Pečovatel/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.

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**

Sepsat seznam špinavého prádla, označit tašku Vaším jménem, do tašky vložit prádlo a seznam. Tašku předat pečovateli/pečovatelce.

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod)**

Výčet prováděných úkonů:

- doprovod k lékařům, na poštu a další
- doprovod na nákup oblečení

### **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.

### **Dovoz (donáška) jídla**

Výčet prováděných úkonů:

- dovoz (donáška) obědů

### **Upozornění**

Při donášce stravy z Jídelny Pískovna:

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.

Na základě Vaší objednávky obědů od Vás poskytovatel obědů Jídelna Pískovna vybere zálohu a provede vyúčtování za odebrané obědy za předchozí měsíc.

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 provádí donášku obědů od pondělí do neděle, včetně některých svátků v době od 8.00 do 14.00 hodin.

Pokud si přejete objednaný oběd odhlásit, učiňte tak telefonicky v pracovní dny den předem do 14. hodiny, odhláška obědů na víkend a pondělí musí být nejpozději v pátek do 13. hodiny, případně svůj požadavek sdělte osobně pečovatelce.

Úhradu za donášku obědů a poskytnutí termo jídlonosiče zaplatíte současně s vyúčtováním za sjednané úkony péče.

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.

Při dovozu stravy:

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 pracovníci.

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 obědů 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.

### ***Vaše povinnosti***

#### Při donášce stravy z Jídelny Pískovna:

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 do 15. dne následujícího měsíce.

#### Při dovozu stravy:

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 Vám bude účtován dle smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Úhradu za donášku obědů a poskytnutí termo jídlonosiče zaplatit do 15. dne následujícího měsíce.

Úhradu za odebrané obědy a za fólie provést nejpozději do 10. dne v měsíci.

### **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:

- dohled nad příjmem potravy (jedná se o dohled, pečovatel/ka k jídlu nenutí)
- dohled nad požitím léků
- dohled nad bezpečným žitím v domácnosti

### ***Upozornění***

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

Dohled nad požitím léků nezahrnuje chystání a dávkování léků, pouze kontrolu dávkovače nebo doptání se, zda jste léky užil. Úkon je možný jen u uživatelů, kteří vědí, jaké léky mají užívat a kdy je mají užívat. V jiném případě je pro podávání léků nutné zajistit agenturu domácí péče.

### **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 zachování 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 pracovníci 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 Centra sociálních služeb Jih na ulici



Odborářská 677/72, Ostrava – Hrabůvka. Pokud máte o uplatnění tohoto práva zájem, domluvte se na schůzce nejprve telefonicky se sociální pracovnící. 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 Vaším 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 Horymírova u schodiště k pečovatelské službě. 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](mailto: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](mailto: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](mailto:posta@msk.cz), 8x6bxsd

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Tel: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto: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 Poříčnickém právu 1/376', 128 00 Praha 2

Tel: 950 191 111, e-mail: [emilie.kalova@mpsv.cz](mailto: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 neotevívá, 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:

Jednání se zájemci o službu, poskytování sociálního poradenství, nahlížení do spisové dokumentace:

Sociální pracovnice

tel: 737 212 851

Přerušování, ukončení nebo změna poskytování služby, výskyt infekčního onemocnění, odhlášení obědů:

Koordinátorka pečovatelské služby

tel: 725 904 925

e-mail: iva.sevcikova@cssj.cz

Vznesení připomínky, stížnosti nebo poděkování:

Vedoucí sociálních služeb

tel: 702 289 305

e-mail: ivana.bartoncova@cssj.cz

.....  
Ing. Lucie Blahutová  
ředitelka Centra sociálních služeb Jih