CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JIH

VNITŘNÍ PRAVIDLA
ODLEHČOVACÍ 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 odlehčovací službu a informovali Vás o Vašich právech a povinnostech.

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

Ubytování

1. Odlehčovací službu poskytujeme v prvním a druhém nadzemním podlaží bytového domu Odborářská 677/72, jehož součástí je oplocená zahrada. Prostory obývané uživateli jsou bezbariérové, vstup do budovy je zabezpečen nájezdovou rampou. V prvním podlaží se nachází 8 jednolůžkových a jeden dvoulůžkový pokoj, ve druhém podlaží je 10 jednolůžkových pokojů. Každý pokoj je vybaven polohovací postelí, osobním stolkem, skříní, televizorem, stolem a židlí. U postele je komunikační zařízení, pomocí kterého můžete přivolat pečovatelku. K pokojům náleží předsíň, koupelna s WC a sprchovým koutem, které jsou společné pro dva pokoje. Na každém patře je pracovna personálu, koupelna pro provádění celkové hygieny nepohyblivých osob, kuchyňka a jídelna. Jídelna je využívána také jako společenská místnost. Chodba je vybavena pohodlnými křesly, které slouží k odpočinku a setkávání.
2. Do pokoje v odlehčovací službě Vám doporučujeme si přivézt pouze tolik osobních věcí a oblečení, které se vejdou do Vašich úložných prostor v pokoji. Doporučený seznam dostanete od sociální pracovnice. Můžete si vzít i drobné předměty z Vaší domácnosti, například oblíbený hrnek, polštářek, fotografie, budík.
3. Po dohodě se sociální pracovnicí nebo koordinátorkou si můžete také přinést vlastní elektrospotřebiče, například lampičku, rádio nebo nabíječku na telefon. Bezpečnost používání těchto elektrospotřebičů však musíte doložit nejdéle rok starou revizní zprávou. U nově zakoupeného elektrospotřebiče prosím předložte doklad o zakoupení, který nahrazuje revizní zprávu. Z důvodu bezpečnosti je zakázáno používat nerevidované elektrospotřebiče nebo elektrospotřebiče, které nejsou způsobilé bezpečného provozu.
4. Během Vašeho pobytu si po domluvě s personálem můžete bezplatně zapůjčovat mechanický vozík nebo chodítko.
5. Doba nočního klidu je od 22:00 hodin do 6:00 hodin ráno. Žádáme Vás, abyste v tuto dobu nerušil ostatní uživatele například hlasitým poslechem TV.
6. Kouřit můžete venku před budovou nebo na zahradě. Nedopalky cigaret, zápalky a popel odkládejte výhradně do popelníků. Kouření ve všech vnitřních prostorách služby je zakázáno.
7. Za své věci si zodpovídáte Vy. Pro úschovu svých cenností a hotovosti máte možnost využít trezor přímo ve vašem pokoji. V případě delšího pobytu mimo odlehčovací službu (například z důvodu návštěvy zdravotnického zařízení,

hospitalizace nebo návštěvy blízkých) pečovatelka Váš pokoj uzamkne a klíč uschová v pracovně personálu do uzamykatelné skříňky.

8. Odpovídáte za škody na majetku organizace, ostatních uživatelů, zaměstnanců a jiných osob, které byste způsobil úmyslně, v opilosti či pod vlivem omamných látek. Míra zavinění a náhrada škody je posuzována s přihlédnutím k Vašim schopnostem posoudit následky svého jednání. Způsobí-li škodu více uživatelů služby, odpovídají za ni podle míry své účasti.
9. Žádáme Vás, abyste Vy ani Vaše blízké osoby neprováděli přelaďování, změny nastavení vyžadující odborný zásah ani svépomocné opravy televizoru umístěného na pokoji. V případě poruchy nebo problému s televizorem vždy informujte zaměstnance služby, kteří zajistí další postup. Pokud v důsledku neoprávněného nebo neodborného zásahu vznikne potřeba výjezdu technika a opravy televizoru, mohou být náklady spojené s tímto výjezdem a opravou požadovány po Vás.
10. Součástí ubytování v odlehčovací službě je úklid společných prostor a Vašeho pokoje pracovníkem Centra sociálních služeb Jih. V rámci Vašich možností však udržujte pořádek a čistotu ve skříních a nočním stolku a nenechávejte na nich či uvnitř nich zbytky starého jídla, znečištěné osobní prádlo či jiné znečištěné věci a odpadky. Pečovatelky Vám s úklidem Vašich věcí dopomohou dle potřeby nebo minimálně 1x za 2 týdny. Je Vaším právem být přítomen úklidu, zároveň však také Vaší povinností tento úklid z hygienických důvodů umožnit.
11. V případě, že si přejete prát Vaše prádlo v odlehčovací službě, je zapotřebí, abyste měl své prádlo z rubové strany označeno (můžete použít Vaše iniciály nebo příjmení, případně symbol). K takovému značení lze využít výšivku nebo fixy na textil.
12. Z hygienických důvodů je zapotřebí měnit prádlo nejméně 1x týdně a spodní prádlo nejméně 2x týdně. Používané a znečištěné prádlo můžete předat pečovatelce nebo Vašim blízkým k vyprání. Neperte prádlo ručně – není to hygienické, a navíc hrozí nebezpečí úrazu.
13. Z důvodu propagace a informování veřejnosti o odlehčovací 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.

Stravování

1. Stravování zajišťujeme externím dodavatelem, který je schopen dle Vašich potřeb dodat diabetickou, žlučníkovou nebo bezlepkovou dietu.
2. Jídelníček je vyvěšený na chodbě nebo si jej můžete vyžádat od pečovatelky.
3. Celodenní strava se skládá ze snídaně, přesnídávky, oběda, svačiny, večeře. Diabetici dostanou ještě druhou večeři. K zajištění pitného režimu je běžně k dispozici čaj, nebo voda se šťávou, příležitostně minerální voda, džus, káva,

melta, mléko, kakao. Nápoje odpovídající Vašim individuálním potřebám nebo přáním, které nejsou součástí běžné nabídky služby (například bezlaktózové či rostlinné mléko, bezkofeinová káva nebo jiné specifické druhy nápojů), si zajišťujete sami.

4. Stravu Vám naservírují pečovatelky. Podle Vašich potřeb Vám stravu upravíme mixováním, mletím nebo nakrájením.
5. Podle Vašeho přání a potřeb se můžete stravovat v jídelně nebo na pokoji.
6. Stravu Vám podáme v čase podle Vašich zvyklostí nebo přání. Obvykle je strava podávána v těchto časech:

Snídaně	8:00 – 9:00 hodin
Přesnídávka	10:00 – 10:30 hodin
Oběd	11:30 – 12:30 hodin
Svačina	14:30 – 15:00 hodin
Večeře	17:00 – 18:00 hodin
2. večeře	21:00 – 21:30 hodin

7. V případě, že potřebujete odhlásit stravu, kontaktujte osobně, telefonicky nebo emailem koordinátorku nebo sociální pracovnici, a to nejpozději předchozí pracovní den do 10:00 hodin.
8. Do společné chladničky si můžete uložit své potraviny. Viditelně si je označte svým jménem a datem uložení. Pečovatelé mají povinnost z hygienických důvodů kontrolovat stav uložených potravin a nápojů. Potraviny nevhodné ke konzumaci musí s Vaším vědomím odstranit.

Péče

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 a vytvoříte Váš individuální plán. V individuálním plánu bude popsáno, jak konkrétně Vám budeme službu poskytovat a cíle, na kterých budeme společně pracovat. S těmito cíli Vám bude napomáhat přidělená pečovatelka – klíčová pracovnice. Vysvětlení jednotlivých úkonů najdete v oddílu „Co zahrnují jednotlivé úkony služby.“
2. Podle zákona o sociálních službách Vám pečovatelky smí dopomáhat s každodenními činnostmi jen v tom rozsahu, který nezvládnete vlastními silami. Například pokud si u koupání zvládnete umýt obličej a ruce, pečovatelka Vám dá prostor, abyste si to provedl sám, a poté Vám umyje zbytek těla. Stejný postup bude i u utírání těla. Takový postup Vám pomůže udržet funkční svaly a klouby.
3. Sprchovat se můžete podle potřeby a Vašich zvyklostí, nejméně však 1x týdně. S holením a stříháním nehtů na rukou Vám v případě potřeby dopomůže pečovatelka.
4. Pečovatelky neprovádí pedikúru a nestříhají ani nebarví vlasy. Pokud potřebujete služby pedikérky či kadeřnice, můžete využít vlastní kontakty nebo kontakty

zveřejněné na chodbě odlehčovací služby.

5. Ráno můžete vstávat a večer uléhat dle Vašeho přání a zvyklostí. V případě, že při uléhání nebo vstávání potřebujete dopomoc pečovatelky, doporučujeme Vám domluvit si s klíčovou pracovnicí pro Vás ideální dobu.
6. 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 sociální pracovnici nebo 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.

Co zahrnují jednotlivé úkony služby

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
   Úkon zahrnuje pomoc při samotném jídle a pití, například úpravu polohy ke stolování, podání jídla nebo nápoje, pomoc s příborem či hrnkem, podávání jídla do úst a nezbytnou úpravu po jídle.
2. Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy
   Pečovatelka Vám může pomoci například s otevřením a podáním nutričního nápoje, výživového přípravku nebo jiného výrobku označeného jako doplněk stravy či potravina pro zvláštní lékařské účely. Přípravek si zajišťujete sami a musí být zřejmé, o jaký výrobek se jedná a jak jej běžně užíváte. Pečovatelka neurčuje jeho vhodnost ani dávkování a tento úkon se nevztahuje na léčivé přípravky.
3. Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky
   Úkon zahrnuje potřebnou pomoc s výběrem a přípravou oblečení, oblékáním a svlékáním, zapínáním oděvu, obouváním a zouváním nebo s použitím pomůcek určených k oblékání.
4. Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny
   Jedná se například o pomoc s nasazením a sejmutím Vaší protézy, ortézy nebo Vašich kompresních punčoch a jejich běžnou úpravou při používání. Tento zdravotnický prostředek musí být funkční a bezpečný. Pečovatelka nemění jeho nastavení a při bolesti, poranění nebo jiných komplikacích je nutné obrátit se na odborníka.
5. Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti
   Pečovatelka Vám může pomoci s běžným použitím Vašich vlastních pomůcek, například brýlí, naslouchadla, zubní protézy, komunikační nebo jiné kompenzační pomůcky. Pomůcka musí být funkční, bezpečná a připravená k použití.
6. Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí

Úkon zahrnuje sledování zjevných změn Vašeho stavu nebo pomoc s použitím běžné neinvazivní pomůcky, například teploměru nebo tlakoměru, přečtení naměřené hodnoty a případné předání této informace podle předem dohodnutého postupu. Měření se dělá Vaším vlastním přístrojem, který musí být funkční a vybavený potřebným příslušenstvím. Pečovatelka naměřené hodnoty odborně nevyhodnocuje, neurčuje diagnózu ani léčbu a neprovádí invazivní měření.

7. Pomoc při přesunu, vstávání, uléhání, posazování a změně polohy
   Úkon zahrnuje pomoc při vstávání a uléhání, přesunu na lůžko, vozík, židli nebo křeslo, změně polohy a zajištění pohodlné a bezpečné polohy. Podle potřeby může být využita vhodná pomůcka nebo zvedací zařízení. Úkon neslouží jako odborná rehabilitace nebo léčebné polohování.
8. Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
   Jedná se o slovní nebo fyzickou podporu při bezpečné orientaci a pohybu například na pokoji, chodbě, v koupelně, jídelně, zahradě nebo jiném prostoru. Může zahrnovat také pomoc při používání běžných pomůcek k pohybu. Nejedná se o odbornou rehabilitaci ani nácvik chůze vedený zdravotnickým pracovníkem.
9. Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže
   Úkon zahrnuje potřebnou pomoc při sprchování nebo hygieně na lůžku, mytí a osušení těla, intimní a zubní hygieně, holení nebo běžném promazání neporušené pokožky. Osobní hygienické prostředky a individuální pomůcky, které běžně používáte, si přineste s sebou.
10. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty
    Pečovatelka Vám může pomoci s umytím, vysušením a učesáním vlasů a s běžnou péčí o nehty na rukou. Pečovatelky neprovádějí pedikúru, kadeřnické služby, stříhání ani barvení vlasů.
11. Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru
    Jedná se o jednoduchou pomoc například při očištění drobné oděrky nebo škrábnutí a přiložení běžného krytí či náplasti. Potřebné prostředky k ošetření si zajišťujete sami. Pečovatelka neprovádí odborné ošetřování ran, dekubitů ani jiných komplikovaných nebo chronických poranění a nepoužívá léčivé přípravky.
12. Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou
    Úkon zahrnuje podle Vašich potřeb pomoc při použití WC, toaletního křesla, podložní mísy nebo jiné běžné pomůcky, pomoc s oděvem, intimní hygienou a výměnou inkontinenčních pomůcek. Individuální hygienické a inkontinenční pomůcky, které používáte, si zajišťujete sami.
13. Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře
    Pečovatelka Vám může pomoci s běžným vypuštěním nebo výměnou sběrného

sáčku a jeho bezpečným uložením. Potřebné sběrné sáčky a další individuální pomůcky si zajišťujete sami. Tento úkon nezahrnuje zavádění, vytahování ani jinou odbornou manipulaci s močovou cévkou.

14. Zajištění stravy
    V rámci tohoto úkonu Vám zajišťujeme stravu přiměřenou době Vašeho pobytu, Vašemu věku a sjednanému dietnímu stravování. Podrobnější informace o zajištění a podávání stravy najdete v části Stravování těchto pravidel.
15. Pomoc při přípravě stravy
    Úkon zahrnuje individuální pomoc s přípravou jídla nebo pití, například přípravu nápoje, ohřátí jídla, nakrájení či úpravu jeho konzistence, přípravu jednoduché svačiny nebo servírování. Samotná pomoc při konzumaci jídla a pití je samostatným úkonem.
16. Ubytování
    Úkon zahrnuje ubytování ve sjednaném jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji a možnost využívat vybavení a společné prostory odlehčovací služby.
17. Úklid, praní, žehlení a drobné opravy prádla a ošacení
    V souvislosti s ubytováním zajišťujeme běžný úklid pokoje a společných prostor a podle potřeby praní, žehlení a drobné opravy osobního a ložního prádla. Je Vaší povinností umožnit pracovníkům provést potřebný úklid. Pokud si přejete prát své osobní prádlo v odlehčovací službě, musí být označeno tak, aby bylo možné poznat, komu patří.
18. Doprovázení a doprovázení zpět
    Úkon zahrnuje doprovod například k lékaři, na úřad, do školy, zaměstnání, na zájmovou aktivitu nebo do jiné služby, včetně nezbytné pomoci při cestě, čekání a jednání na místě. Potřebu doprovodu je nutné předem oznámit koordinátorce, aby bylo možné zajistit pracovníka a dohodnout způsob dopravy.
19. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování
    Úkon může zahrnovat například pomoc s telefonátem, videohovorem nebo zprávou blízkým, podporu při organizaci návštěvy, udržování vztahů nebo zapojení do společenského a komunitního života.
20. Socioterapeutické činnosti
    Jde o cílenou podporu, která Vám pomáhá rozvíjet nebo udržovat osobní a sociální schopnosti. Může jít například o podpůrný rozhovor a nácvik zvládání vztahů, konfliktů, komunikace, denního režimu nebo jiných konkrétních sociálních situací.
21. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
    Pečovatelka, aktivizační pracovnice nebo sociální pracovnice Vám může pomoci porozumět konkrétnímu sdělení, formulovat žádost, odpověď či vlastní stanovisko nebo Vás podpořit při komunikaci s institucí či jinou osobou. Pracovník Vám pomáhá Vaše práva uplatnit, ale nerozhoduje za Vás.

22. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí
    Úkon zahrnuje individuální pomoc při praktických osobních záležitostech, například objednání k lékaři, zajištění sanitky, drobného nákupu, vyzvednutí léků nebo zásilky, sjednání schůzky či pomoc s běžnou korespondencí a formuláři. Pokud je k vyřízení záležitosti potřeba finanční hotovost, doklady nebo jiné podklady, je nutné je pracovníkovi předat.
23. Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
    Úkon zahrnuje činnosti s konkrétním cílem něco nacvičit nebo udržet již získanou schopnost. Může jít například o nácvik samostatného jídla, oblékání, hygieny, používání pomůcek, chůze, paměti nebo sociálních dovedností.
24. Podpora při zajištění chodu domácnosti
    Během pobytu se jedná především o podporu při jednoduchých každodenních činnostech a při používání osobních věcí a běžného vybavení pokoje. Může jít například o pomoc s uspořádáním osobních věcí, telefonem, rádiem nebo základní obsluhou televizoru. Úkon nezahrnuje technické opravy, servis či přeladňování televizoru ani činnosti, které služba zajišťuje jako součást ubytování.
25. Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí
    Jde o individuální přítomnost a dohled pracovníka v konkrétní situaci, kdy by bez této podpory mohlo dojít například k pádu, bloudění nebo jinému ohrožení Vás či Vašeho okolí. Běžná přítomnost personálu v odlehčovací službě se jako dohled neúčtuje.

Zdravotní péče

1. Centrum sociálních služeb Jih nezaměstnává zdravotnické pracovníky (lékař, zdravotní sestra, rehabilitační pracovník, aj.). Během poskytování odlehčovací služby zůstáváte v péči svého praktického lékaře. V případě, že jej potřebujete navštívit, nebo potřebujete navštívit odborného lékaře, může Vás k němu doprovodit Váš rodinný příslušník, případně pracovník odlehčovací služby. V případě, že potřebujete doprovod pracovníka odlehčovací služby, informujte o tom alespoň dva dny předem koordinátorku.
2. Pokud Vám to zdraví umožňuje, můžete si své léky ponechat u sebe a dávkovat si je sám. V případě, že v této věci potřebujete podporu, počítejte s tím, že pečovatelky nejsou zdravotnickými pracovníky a nemohou provádět zdravotnické úkony, jako například podávání léků nebo odborné ošetřování ran. Mohou však v rozsahu základní činnosti služby pomoci s ošetřením drobného, nekomplikovaného porušení kůže.
3. V případě, že v průběhu poskytování odlehčovací služby potřebujete ošetřovatelskou péči (pro podání léků, zajištění ošetření), vyžádejte si před přijetím od svého praktického lékaře *Poukaz na ošetření* pro agenturu domácí zdravotní péče. Zdravotní sestry – pracovnice agentur domácí péče pak budou

za Vámi docházet do odlehčovací služby a budou pracovat podle doporučení Vašeho praktického lékaře.

4. Doporučujeme Vám sepsat na papír informace o Vámi užívaných lécích, alergiích a nemocech, kterými trpíte. Pro Vaši bezpečnost a případné zajištění rychlé zdravotní pomoci Vám pak doporučujeme tyto informace spolu s lékařskými zprávami a Vašimi osobními doklady (občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny) vložit do plastové obálky ve skříňce ve Vašem pokoji. V případě potřeby je tam rychle najdeme.
5. Pokud Vám praktický nebo odborný lékař během Vašeho pobytu v odlehčovací službě naordinuje změnu léků, změnu ošetřovatelské péče nebo požaduje zdravotní úkony (například odběr krve), informujte o tom Vy nebo Váš příbuzný agenturu domácí péče.
6. V případě náhlého zhoršení Vašeho zdravotního stavu bychom informovali přítomnou zdravotní sestru agentury domácí péče, která rozhodne o dalším postupu. Pokud by sestra nebyla přítomna, pečovatelka by volala rychlou zdravotnickou pomoc. Po zajištění potřebné pomoci by pečovatelka telefonicky informovala kontaktní osobu, kterou jste si zvolil.

Společenský život

1. V odlehčovací službě můžete svůj volný čas trávit dle Vašich zvyků a zájmů. Můžete čas trávit v soukromí svého pokoje, ale můžete využít i společnosti ostatních uživatelů a společně se navštěvovat na pokojích nebo se setkávat na chodbách či v jídelně.
2. Svůj čas můžete trávit také ve venkovních prostorách. K dispozici je Vám zahrada s altánem nebo zahrada s cvičebními stroji. V případě, že potřebujete doprovod, domluvte se na vhodném čase s aktivizační pracovnicí nebo pečovatelkou.
3. Při odchodu z odlehčovací služby prosím sdělte pečovatelce, že odcházíte a jaký je přibližný čas Vašeho návratu. Pro Vaši bezpečnost a dostupnost pomoci Vám doporučujeme uložit si do Vašeho telefonu telefonní číslo na pečovatelky: 1. patro 725 328 273, 2. patro 606 747 649, a pečovatelkám sdělit číslo na Vás. Takto se spolu budeme moci v případě potřeby rychle a jednoduše spojit.
4. Nemůžete si samostatně nebo za dopomoci svých blízkých vyřídit, co potřebujete? Potřebujete jet k lékaři a nechcete čekat na sanitku? Máte možnost využít zpoplatněnou fakultativní službu doprava služebním autem za soukromými účely. Podmínkou však je, že jste mobilní a jste schopen přesunu do auta. Pokud máte o tuto službu zájem, sdělte to koordinátorce alespoň 3 dny předem.
5. Aktivizační pracovnice má pro Vás pestrou nabídku možností, jak aktivně trávit čas. Aktivizační pracovnice se Vám může věnovat individuálně. Během těchto osobních setkání spolu můžete podle Vašich přání a potřeb trénovat chůzi, hrát společenské hry, povídat si, zazpívat si pro radost, může Vám číst, doprovodit Vás k lékaři nebo na nákup. V rámci skupinových aktivit, které jsou 1x denně, můžete

spolu s ostatními uživateli trénovat paměť, zacvičit si, něco dobrého si spolu uvařit, můžete si zazpívat nebo povídat, zavzpomínat si a mnoho dalšího. Aktuální nabídka těchto setkání je vždy na týden zveřejněná na nástěnce na chodbě.

6. Drogerii a občerstvení si můžete nakoupit v nedaleké samoobsluze. Pokud si nemůžete nakoupit sám, za doprovodu pracovníka nebo prostřednictvím svých blízkých, zajistíme Vám nákup dle Vašeho přání. Nákupy zajišťujeme 1x týdně, a to ve středu.
7. Společenské hry si můžete vypůjčit ze skříňky v jídelně na 2.patře.
8. V odlehčovací službě si můžete vypůjčit knihy a časopisy. Najdete je ve skříňce v jídelně na 2.patře.
9. Zdarma můžete využít připojení na internet přes Wi-Fi: CSS_JIH_GUEST, heslo 4HostCSS
10. Vaše poštovní zásilky doručené na adresu odlehčovací služby Vám přinese sociální pracovnice.

Úhrada za služby

1. Cena za odlehčovací službu je stanovená v Sazebníku úhrad za úkony odlehčovací služby. Úkony péče, které máte sjednány ve smlouvě, zaznamenává pracovník v sociálních službách v reálném čase do elektronického systému prostřednictvím tabletu nebo počítače. U každého provedeného úkonu eviduje čas jeho zahájení a ukončení. Na základě této evidence Vám na konci měsíce vypočítáme úhradu za skutečně poskytnuté úkony péče.
   Úhradu za ubytování Vám vypočítáme podle počtu dní, které jste v daném měsíci strávil v odlehčovací službě. Částka za celodenní stravu se odvozuje od počtu objednaných obědů. Pokud zahájíte pobyt před obědem, je Vám tento den zajištěna a účtována celodenní strava; její součástí je také snídaně v den odchodu, pokud odcházíte před obědem. Pokud zahájíte pobyt v odpoledních hodinách, celodenní strava Vám není zajištěna ani účtována.
2. 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.
3. Na začátku měsíce Vám koordinátorka zašle nebo předá vyúčtování za poskytnuté služby v předchozím měsíci.
4. Způsob úhrady za službu je uveden ve Smlouvě o poskytnutí odlehčovací služby.

Návštěvy

1. Návštěvní hodiny jsou omezené na dobu obvyklou pro návštěvy, tedy od 8:00 do

20:00 hodin. Po domluvě s navštíveným uživatelem a personálem je návštěva možná i mimo tuto dobu, avšak neměla by narušovat soukromí a noční klid ostatních uživatelů.

2. S návštěvou můžete být na chodbě, v jídelně, venkovních prostorách nebo ve Vašem pokoji.
3. V případě, že bydlíte na dvoulůžkovém pokoji, může Vaše návštěva probíhat na pokoji jen se souhlasem spolubydlícího a s maximální ohleduplností k němu.
4. Návštěvníci jsou povinni dodržovat zákaz kouření v prostorách odlehčovací služby, zachovávat klid a pořádek, respektovat soukromí uživatelů.
5. Na návštěvu nemohou docházet a případně jsou k opuštění prostor odlehčovací služby vyzvány:
   - osoby v podnapilém stavu nebo pod vlivem drog,
   - osoby, se kterými si nepřejete být ve styku,
   - osoby, které jsou vulgární nebo agresivní,
   - osoby, které by ničily majetek Centra sociálních služeb Jih,
   - osoby, které by ohrožovaly zdraví uživatelů.
6. Do jednolůžkového pokoje k Vám dle Vašeho přání může návštěva přivést psa nebo kočku, do dvoulůžkového pokoje může zvíře jen se souhlasem spolubydlícího. Podmínkou je, že zvíře nesmí být hlučné a agresivní k ostatním uživatelům.

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

Povinnosti uživatele služby

1. Seznámit se s těmito vnitřními pravidly a dodržovat je. Porušování pravidel má své důsledky. V případě nedodržení Vás upozorníme, že nejednáte v souladu s pravidly. Opakované porušování vnitřních pravidel může mít za následek vypovězení smlouvy o poskytování odlehčovací služby. Při posuzování závažnosti chování či jednání uživatele, které je v rozporu s vnitřními pravidly služby, se vždy přihlíží ke schopnostem uživatele porozumět vnitřním pravidlům a posoudit následky svého jednání.
2. Chovat se ke spolubydlícím ohleduplně, neobtěžovat je hlukem, zápachem, nepořádkem, slovním či fyzickým napadáním, sexuálním obtěžováním.
3. Jednat s pracovníky Centra sociálních služeb Jih podle obecných zásad slušnosti, v komunikaci nepoužívat vulgární výrazy, nenapadat je slovně ani fyzicky.
4. Respektovat soukromí a nevstupovat do pokojů a koupelny jiných uživatelů bez jejich souhlasu nebo když nad jejich pokojem svítí zelené světlo.
5. Udržovat pořádek ve společných prostorách.
6. Chovat se hospodárně při užívání věcí pro společnou potřebu – neplýtvat vodou,

elektřinou, toaletními potřebami.

7. S pomůckami a zařízením odlehčovací služby i majetkem jiných uživatelů zacházet šetrně.
8. Zapůjčené pomůcky (například chodítko) po použití vrátit.
9. Dodržovat tyto zákazy:
    - V budově je zakázáno zacházet s otevřeným ohněm. To zahrnuje například kouření, zapalování svíček nebo jiné používání otevřeného plamene.
    - Bez doprovodu pracovníka nevstupovat do denní místnosti pracovníků.
    - Nepřechovávat zbraně, nebezpečné předměty ani nebezpečné chemické látky.
    - Nekrást ani úmyslně nepoškozovat majetek ostatních uživatelů, pracovníků nebo odlehčovací služby.
    - Nepoužívat vlastní elektrické spotřebiče, u kterých není ověřeno, že jsou bezpečné a způsobilé k provozu.
    - Nemanipulovat s hasicími přístroji, s výjimkou situace, kdy je jejich použití nutné při požáru.

Kromě povinností máte také práva, která jsou pracovníci povinni respektovat a dodržovat je.

Práva uživatele služby

1. Právo na službu v rozsahu uvedeném ve smlouvě. Rozsah služby je po dohodě se sociální pracovnicí možné změnit písemným dodatkem ke smlouvě.
2. Právo na základní sociální poradenství. Toto poradenství Vám poskytne sociální pracovnice zdarma v průběhu sociálního šetření před poskytnutím služby, ale také kdykoliv na vyžádání během poskytování odlehčovací služby. Může Vám dle Vašich potřeb pomoci s:
    - tím, jak řešit vaši situaci,
    - výběrem vhodného druhu sociální služby nebo jiných forem pomoci (dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče),
    - poskytnutím informací o Vašich základních právech a povinnostech v odlehčovací 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 každý 3. čtvrtek v měsíci v učebně na adrese Odborářská 677/72, Ostrava – Hrabůvka.
3. Právo na osobní svobodu, ochranu Vašeho zdraví, soukromí, majetku, osobní důstojnosti a suverenity.

4. Máte právo na důstojné zacházení, právo volby, právo na zachování kontaktu se svými blízkými.
5. Právo na ochranu osobních údajů a zachovávání mlčenlivosti zaměstnanců o údajích, které se Vás týkají a které se o Vás dozvíme při poskytování odlehčovací služby. Povinnost mlčenlivosti mají zaměstnanci i po ukončení pracovního poměru.
6. Právo na přístup k informacím. Informace o poskytování odlehčovací 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).
7. 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 se sociální pracovnicí. Do Vašeho spisu může nahlížet i Vámi pověřená osoba, pokud jste k tomu dal písemný souhlas v rozsahu, který jste určil, 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.
8. 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. 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 stěžovatel znám, předá mu písemnou odpověď osobně nebo 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 odlehčovací 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 odlehčovací 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 odlehčovací služby, na jejímž základě poskytovatel službu poskytuje. Osobní údaje jsou použity pouze za účelem poskytování odlehčovací 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 v případě vzniku mimořádných událostí

Během poskytování odlehčovací služby mohou nastat mimořádné a havarijní situace. Zde najdete doporučení, jak postupovat:

Vidíte, že něco v budově hoří?

- Volejte: „Hoří!“
- Volejte ihned kteréhokoliv pracovníka. Využijte zvonek, požádejte spolubydlícího, hlasitě volejte nebo bouchejte předměty.
- Co nejrychleji utíkejte ven z budovy a venku počkejte na další pokyny.

Uniká nekontrolovaně voda?

- Zavolejte kteréhokoliv pracovníka.
- Nevstupujte na mokrou podlahu, abyste neuklouzl a neupadl.

Porouchal se výtah?

- Oznamte to kterémukoliv pracovníkovi.
- Pokud jste v něm uvízl, postupujte podle instrukcí ve výtahu.

Vidíte, že někdo poškozuje nebo krade majetek odlehčovací služby?

- Oznamte to co nejdříve kterémukoliv pracovníkovi.

Vnikla do odlehčovací služby cizí osoba?

- Schovejte se na pokoji.
- Informujte přes zvonek kteréhokoliv pracovníka.

Vidíte, že je tato osoba ozbrojená?

- Utečte, je-li cesta ven. Osobní věci nechejte na místě. Varujte ostatní.
- Nemůžete-li utéci, schovejte se na pokoji za pevné předměty, zůstaňte potichu.
- Pokud jste v přímém ohrožení života, bojujte. Snažte se zneškodnit útočníka. Použijte jakékoliv předměty, jakékoliv násilí.

Ztratil jste se venku?

- Zatelefonujte na číslo pečovatelek nebo vašich blízkých.
- Požádejte policistu nebo jinou osobu o pomoc.

Někdo někomu ubližuje nebo ubližuje Vám?

- Odejděte na svůj pokoj nebo jiné bezpečné místo a ihned volejte kteréhokoliv pracovníka. Využijte zvonek nebo požádejte o pomoc někoho na blízku.
- Popište pracovníkovi co nejpodrobněji, co se stalo.

Okradl Vás někdo?

- Přivolejte co nejdříve pečovatelku, koordinátorku nebo sociální pracovnici.
- Popište jí co nejpodrobněji, co se ztratilo, kde to bylo a co události předcházelo.
- Snažte se společně věc nebo obnos najít.
- Na Vaše přání může být přivolána Policie ČR.

Doporučujeme Vám těmto situacím předcházet a chránit si svůj majetek.

Utrpěl jste Vy nebo jiný uživatel úraz? Upadl jste Vy nebo vidíte, že upadl jiný uživatel?

- Snažte se přivolat na pomoc pečovatelku. Využijte zvonek, požádejte spolubydlícího, hlasitě volejte nebo bouchejte předměty.

Kontakty:

Sociální pracovnice	Mgr. Markéta Jendrysková	tel: 725 904 743
Koordinátorka	Veronika Rychtecká	tel: 725 915 306
Vedoucí sociálních služeb	Mgr. Ivana Bartoncová	tel: 702 289 305
Ředitelka:	Ing. Lucie Blahutová	tel: 702 260 362

Ing. Lucie Blahutová Digitálně podepsal Ing. Lucie Blahutová Datum: 2026.09.02 08:03:59 +02'00'

.....

Ing. Lucie Blahutová
ředitelka Centra sociálních služeb Jih