



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.
Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
Telefon: 595 054 019 www.css-ostrava.cz

Příloha č. 3 ke smlouvě č.....

PRAVIDLA POSKYTOVANÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Dokument vydán: 29. června 2023

Dokument zpracovala: Mgr. Alena Bičánová

Dokument schválil: Mgr. Alena Bičánová

Dokument nabývá platnost od: 1. července 2023

Obsah

Kde je pečovatelská služba poskytována?	3
Jaké úkony pečovatelská služba poskytuje?	3
Jaká je provozní doba pečovatelské služby?	9
Kdy se ze zájemce stává uživatel?	9
Co je sociální šetření?	9
Kdo sepisuje smlouvu o poskytování pečovatelské služby?	9
U dveří někdo zvoní...Jak poznat, že se jedná právě o paní pečovatelku?	10
Co je individuální plán péče?	10
Jaká práva má uživatel?	10
Jaké povinnosti má uživatel?	11
Jaká práva má pečovatelka?	12
Jaké povinnosti má pečovatelka?	13
Za jakých podmínek lze ze strany uživatele přerušit službu?	13
Kdy může PS poskytování služby dočasně přerušit?	14
Za jakých podmínek lze ze strany uživatele ukončit službu?	14
Za jakých podmínek lze ze strany poskytovatele ukončit službu?	14
Zajištění vhodných podmínek v domácím prostředí	15
Jak postupovat, když si chcete stěžovat, podat námět či připomínku?	15
Informace o zpracování osobních údajů	18
ŽÁDOST O UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY	19



Kde je pečovatelská služba poskytována?

Pečovatelská služba je poskytována terénní formou v domácnosti uživatele. Naše paní pečovatelky působí např. ve Staré Vsi nad Ondřejnicí, Jistebníku, Klimkovicích, Olbramicích, Zbyslavicích, Těškovicích, Slatině, Skřípově a v jiných přilehlých obcích. Služba je poskytována také v městských obvodech statutárního města Ostrava, jako jsou Polanka nad Odrou, Krásné Pole, Poruba, Stará Bělá, Nová Bělá a Proskovice. Sídlo společnosti je v Ostravě – Mariánských Horách, zázemí pečovatelské služby naleznete ve městě Klimkovic na adrese Lidická 217.

Jaké úkony pečovatelská služba poskytuje?

Pečovatelská služba Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s. poskytuje následující pečovatelské úkony:

1. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

▪ pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Uživatel má ve své domácnosti obvykle rodinou nebo svými blízkými připraveny potraviny, které konzumuje, popřípadě jsou připraveny pečovatelkou, která je obstarala v nejbližším obchodě.

▪ pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Dle schopností uživatele pomáháme s oblékáním a svlékáním.

Pomoc poskytujeme pouze do té míry, jaká je nutná a jakou uživatel požaduje – např. přidržívání oděvu, zapínání a odepínání knoflíků, zipů, háčků, obouvání a vyzouvání obuvi.

V případě, že uživatel požaduje oblékání a svlékání speciálních zdravotních pomůcek, musí být tato skutečnost probrána s vedoucí PS/SP, která postup zpracuje do „individuálního plánu péče“ uživatele.

▪ pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Uživateli pomáháme se orientovat, pobízíme jej k soběstačnosti, podporujeme při chůzi po bytě s využitím pomůcek, které uživatel obdržel – např. berle, chodítka, invalidní vozík.

Po domluvě s uživatelem jsme nápomocni při nacvičování nejčastěji používaných tras po bytě – např. cesta do koupelny, na toaletu, do kuchyně, ke dveřím apod.

▪ pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

V případě, že je uživatel imobilní (nepohyblivý) a odkázán na invalidní vozík, pečovatelka mu pomáhá s přesunem z lůžka na vozík a opačně.

Tento úkon také zahrnuje přesun uživatele v rámci lůžka např. posazení na lůžku, pomoc při přetáčení na lůžku apod. V případě, že je nutné použití pomůcek např. protiskluzová podložka, držák, zvedák), je uživatel nebo rodina povinna seznámit vedoucí PS a pečovatelky s jejich používáním a zabezpečením.

Pokud je uživatel plně imobilní, úkon je poskytován pouze v případě, že je jeho domácnost vybavena potřebnými pomůckami – zvedákem, popřípadě i dostupností rodinného příslušníka či druhé pracovnice pečovatelské služby, pokud to personální zajištění služby umožňuje.

2) pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

▪ Pomoc při úkonech osobní hygieny

Hygienu provádíme v domácnosti uživatele za použití jeho vlastních pomůcek – mýdlo, žínka, šampon, ručník apod.

Tento úkon kromě samostatné koupele zahrnuje také pomoc a podporu při vstupu a výstupu (do vany, z vany, do sprchy, ze sprchy apod.), manipulace se sprchou či sprchovým kohoutkem, napouštění a vypouštění vany. Uživatel by měl mít zajištěny takové podmínky, aby mu nehrozil případný pád (např. protiskluzovou podložku, sedačka na vanu, židlička ve sprchovém koutě, madla apod.)

▪ Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

V rámci tohoto úkonu pečovatelka umývá, vysouší a češe vlasy uživatele.

K vysoušení používá ručník nebo elektrický vysoušeč uživatele. Pečovatelka stříhá pouze nehty na ruce, **stříhání nehtů na nohou provádí pouze pedikérka.**

▪ Pomoc při použití WC

V rámci tohoto úkonu pečovatelka napomáhá uživateli na WC dle společně domluveného postupu. Tento úkon také zahrnuje výměnu inkontinenčních pomůcek (pleny, inkontinenční kalhotky) s ohledem na jeho potřeby a pohyblivost.

3) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

▪ dovoz nebo donáška jídla a pití

Pečovatelská služba Centra sociálních služeb Ostrava o.p.s., nezajišťuje dovoz obědů. V případě, že uživatel požaduje dovoz obědů, pečovatelka nebo vedoucí PS zprostředkují kontakt na nejbližší restaurační zařízení, které rozváží obědy do domácnosti uživatelů. PS může pouze zprostředkovat kontakt, uživatel nebo rodina si tuto službu zajišťuje sama.

V případě, že je v místě bydliště dostupná služba (např. obědy ze školní jídelny apod.) bez dovozu k uživateli, může pečovatelka v rámci tohoto úkonu oběd vyzvednout a uživateli dovézt (dovoz je hrazen jako fakultativní služba dle aktuálního ceníku).

- **pomoc při přípravě jídla a pití**

Cílem tohoto úkonu je pouze nápomoc uživateli při této činnosti, uživatel dává pokyny, co bude dělat a s čím potřebuje pomoci.

- **příprava a podávání jídla**

Cílem tohoto úkonu je uživateli nakrájet, ohřát, rozdělit na talíř, naservírovat jídlo.

4) pomoc při zajištění chodu domácnosti

- **Běžný úklid a údržba domácnosti**

Běžným úklidem se rozumí pravidelný **základní** úklid, např. mytí nádobí, luxování, vytírání apod. Běžný úklid probíhá pouze v místnostech, které využívá uživatel, nikoliv celá rodina. Pečovatelka uklízí v domácnosti uživatele, respektuje při tom jeho zvyky, uklízí dle jeho požadavků s využitím jeho úklidových pomůcek a prostředků.

V rámci běžného úklidu není možné, aby uživatel požadoval sundávání záclon, mytí oken, přerovnávaní skříní, vyklízení sklepa apod. V případě, že uživatel požaduje tyto činnosti, pečovatelka nebo vedoucí PS zprostředkuje kontakt na úklidovou firmu v nejbližším okolí

- **Vynášení odpadků**

Tento úkon je zpravidla prováděn při realizaci jiných úkonů v domácnosti uživatele. Odpadky vynášíme do kontejneru uživatele.

- **Údržba domácích spotřebičů**

Nejedná se v žádném případě o odborné opravy či servis domácích spotřebičů. Obsahem tohoto úkonu je např. vypuštění – rozmražení chladničky s mrazákem a následné mytí, výměna sáčku ve vysavači, čištění sporáku, trouby apod. s využitím úklidových prostředků uživatele.

- **Pomoc při zajištění velkého úklidu**

Velkým úklidem se rozumí úklid např. před svátky, úklid po výměně oken, po malování apod. Velký úklid zahrnuje např. leštění nábytku, mytí oken a dveří apod.

Velký úklid provádíme pouze tehdy, pokud není dostupná žádná komerční služba (úklidová). Pečovatelka nebo vedoucí PS zprostředkuje kontakt na místní úklidovou službu.

- **Běžný nákup**

Pečovatelka přijede k uživateli domů a vezme si již hotový nákupní seznam, popřípadě jej s uživatelem sepíše. Finanční hotovost na nákup uživatel předá pečovatelce, která si výši hotovosti poznamená do dokumentace o průběhu služby, kde se uživatel

podepíše a pečovatelka odjíždí na nákup do nejbližšího obchodu nebo dle požadavku uživatele. Cestu hradí uživatel jako fakultativní službu, kterou pečovatelka vykáže do docházkového listu, zapíše kdy, kde a proč byla – toto stvrdí svým podpisem pečovatelka i uživatel. Cesta bude vyúčtována vedoucí PS jako fakultativní služba v rámci běžného měsíčního vyúčtování.

Vždy je nutno uživateli dodat účtenku z nákupu, aby bylo zřejmé, co a kolik peněz stálo a také aby sloužila jako podklad pro vrácení zůstatku nebo doplacení částky, která chyběla.

Za běžný nákup se považuje ten, který se vejde do jedné tašky rozměru 40 × 45 cm, přičemž součet všech položek nesmí překročit 10 kg

Do doby provádění úkonů je započítáno převzetí soupisu, cesta do obchodu, doba nákupu a cesta zpět k uživateli, předání nákupu a jeho vyúčtování.

▪ **Praní a žehlení**

Prádlo pereme v pračce uživatele, popřípadě v ruce, k praní používáme prací prostředky uživatele.

V žádném případě nevozíme prádlo uživatele za účelem vyprání k sobě domů.

K žehlení musí mít uživatel zajištěnu žehličku a žehlicí prkno.

5) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Domlouváme se, jaké je místo určení – jedná se např. o návštěvu lékaře, úřadu, obchodu a tak dále.

V případě, že se jedná o doprovod k lékaři, zjišťujeme, zda má uživatel dojednaný odvoz a dovoz sanitkou, senior taxi nebo zda bude chtít využít fakultativní služby „převoz uživatelů“ služebním automobilem.

Uživatele pečovatelka doprovází tam i zpět.

V případě zájmu uživatele jej doprovázíme až do ordinace lékaře, či do kanceláře na úřadě. Zde pomáháme s vyřizováním, sledujeme informace, rady a pokyny, které jsou lékařem, či úředníkem uživateli sdělovány.

Fakultativní služby

Dohled nad užitím léků

Dohled nad užitím léků znamená, že se pečovatelka osobně ujistí, zda si uživatel vzal svou dávku léků (případně mu připomene brání léků), které blízká osoba nebo zdravotník (sestra, lékař) předem připravil do zásobníku. **Pečovatelka nemá oprávnění léky dávkovat.** Tento úkon je zpoplatněn dle aktuálního ceníku.

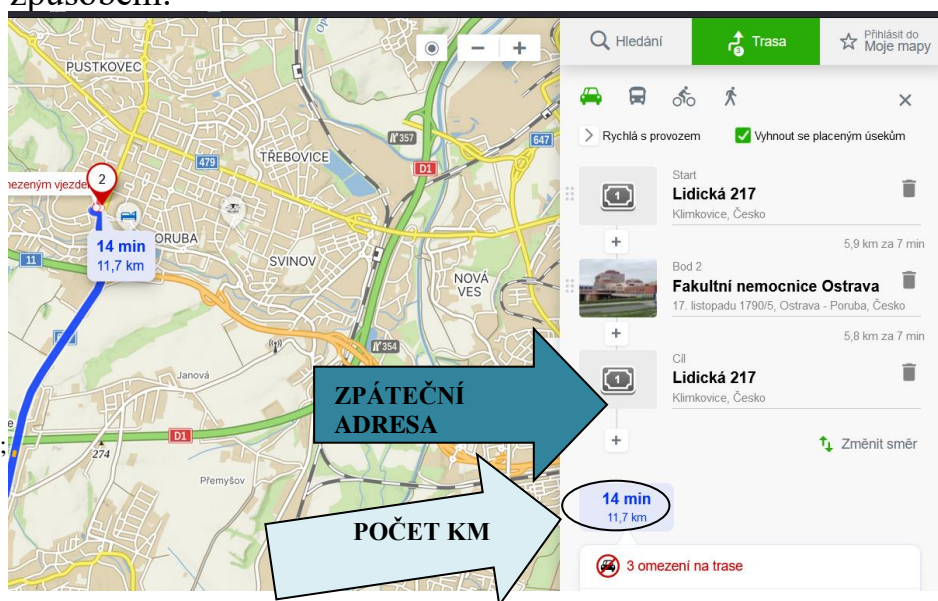
Doprava v rámci města a spádových obcí k zajištění zájmu uživatele nebo Dovož uživatele (k lékaři, do zaměstnání, na úřady, kulturní akce apod. – dle jeho potřeb

Doprovod uživatele se provádí autem po předchozí domluvě s uživatelem. Pečovatelka pomáhá nastoupit do auta, vystoupit z auta, pomáhá při chůzi, při svlékání a oblékání kabátu (svetru, saka), pomáhá při přesezení z invalidního vozíku do auta a opačně. Pečovatelka počká po celou dobu v blízkosti uživatele a v případě, že si to uživatel přeje, jej doprovodí a pozorně vnímá pokyny. Po ukončení úkonů je uživatel odvezen dle přání domů.

Částka za 1 km je účtována dle aktuálního ceníku.

Způsob výpočtu vzdálenosti:

1. V den, kdy je poskytnuta Doprava v rámci města a spádových obcí k zajištění zájmu uživatele nebo Dovož uživatele (k lékaři, do zaměstnání, na úřady, kulturní akce apod. – dle jeho potřeb, zapíše pečovatelka do docházkového listu cestu odkud a kam se jelo, důvod cesty a následně tuto cestu svým podpisem potvrdí jak pečovatelka, tak také uživatel
2. výpočet kilometrů ujeté trasy získáme z webového rozhraní mapy.cz následujícím způsobem:



3. Tento výsledný počet kilometrů je pak fakturován částkou dle aktuálního platného ceníku



Čas nezbytný k zajištění pečovatelského úkonu (příprava pracovníka, doprava k uživateli apod.)

Úhrada za pečovatelskou návštěvu zahrnuje čas potřebný k výkonu přímé práce ve prospěch uživatele, tzn. že se k 1. úkonu v rámci jedné pečovatelské návštěvy připočítává **čas nezbytný na cestu** k uživateli, a to v rozsahu 15 minut.

Je-li prováděna péče u manželského páru, připočítává se čas nezbytný na cestu k uživateli v rozsahu 15 minut k úkonu v rámci jedné pečovatelské návštěvy pouze u jednoho z manželů.

Tato částka je účtována za každou pečovatelskou návštěvu dle aktuálního ceníku.

Bezplatné poskytování pečovatelské služby

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

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníkům odboje,
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

Pro sepsání smlouvy je zájemce povinen předložit doklad osvědčující jeho nárok na bezplatnou pečovatelskou službu, jehož kopie je následně založena do spisu uživatele.



Jaká je provozní doba pečovatelské služby?

Provozní doba pečovatelské služby je ve všední dny od 6:00 do 18:00.

Služby po 15:00 jsou poskytovány tehdy, pokud to dovoluje aktuální vytíženost služby.

Vedoucí pečovatelské služby je možno telefonicky zastihnout ve všední dny od 8:00 do 15:00.

Ve státní svátky má pečovatelská služba provoz **PŘERUŠEN**.

Kdy se ze zájemce stává uživatel?

Zájemce se stává uživatelem pečovatelské služby v den podpisu smlouvy o poskytování služby.

Co je sociální šetření?

Sociální šetření probíhá po předchozí dohodě se zájemcem o službu přímo v jeho domácnosti, kde má být služba poskytována. Vedoucí PS/SP zmapuje prostředí, ve kterém uživatel žije, zjistí podmínky pro poskytování služby, se zájemcem o službu jedná o tom, co od pečovatelské služby očekává a vedoucí PS/SP poskytuje informace, co může PS v dané situaci nabídnout a čím zájemce podpořit tak, aby mohl nadále za podpory PS setrvat ve svém domově. Zájemce je také seznámen s podmínkami a s potřebnými dokumenty. Sociální šetření provádí vedoucí PS/SP.

Vedoucí PS/SP zaznamenává do formuláře „Záznam z jednání se zájemcem o službu“ potřebné informace a také to, na čem se se zájemcem o službu domluvili, pravdivost těchto informací zájemce o službu následně stvrdí svým podpisem. Tyto získané informace pak slouží jako podklad pro vyhotovená „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“.

Kdo sepisuje smlouvu o poskytování pečovatelské služby?

Smlouvu o poskytování pečovatelské služby sepisuje vedoucí PS/SP vždy po proběhlém sociální šetření.

Zájemce o službu se smlouvou seznámí, zjistí, zda obsahu rozumí, vysvětlí podmínky a smlouvu nechá k pročtení a podpisu.

Služba může být poskytována až ve chvíli, kdy je smlouva podepsána jak zájemcem, tak vedoucí PS.

V případě, že má jednající pracovník pochybnosti o způsobilosti zájemce o službu k právním úkonům, bude požádán o zajištění „Vyjádření lékaře“, zda je či není schopen podpisu. Tento formulář zájemci předá vedoucí PS/SP. V případě, že zájemce odmítne toto „Vyjádření lékaře“ zajistit, nebude s ním být moci uzavřena smlouva o poskytování pečovatelské služby.

U dveří někdo zvoní... Jak poznat, že se jedná právě o paní pečovatelku?

Vedoucí PS/SP, která uživatele navštíví při sociálním šetření, v den zahájení poskytování pečovatelské služby přijde společně s paní pečovatelkou, kterou seznámí s uživatelem a postupem, jakým bude služba poskytována.

Popis poskytované služby u uživatele je podrobně specifikován v „individuálním plánu péče“.

Co je individuální plán péče?

Každý uživatel pečovatelské služby má svůj „individuální plán péče“, který vzniká jak z informací zjištěných při první návštěvě vedoucí PS/sociální pracovníce v domácnosti zájemce na tzv. sociálním šetření, ale také z postupně získaných informací a poznatků, které vyplynou z průběhu poskytované služby.

Individuální plán péče obsahuje informace důležité pro poskytování služby a pro informovanost pečovatelek:

- **Jméno, příjmení a adresu uživatele** (to, aby paní pečovatelka věděla, jak uživatele oslovovat a kde jej najde).
- **Cíl uživatele** (cíl vyplývá z aktuální situace, např. *Chtěl/a bych se s pomocí paní pečovatelky zvládnout přesunout na invalidní vozík, abych se mohl/a podívat až bude teplo na zahradu*).
- **Důležité informace, nezbytné pro poskytování pečovatelské služby** (např. alergie na jídlo – aby se nestalo, že třeba paní pečovatelka koupí nesprávné potraviny, které uživatel nemůže; upozornění na to, že je uživatel diabetik a hrozí diabetické kóma atd.)
- **Přesný popis** (vedoucí PS/SP sestaví podrobný popis toho, jak bude služba probíhat – od otevření dveří, přes péči o uživatele – po odchod z domácnosti uživatele tak, aby každá z pracovníků věděla, co má dělat a kde co najde).

Jaká práva má uživatel?

1. právo na nezávislost, samostatnost v průběhu služby a rozhodovat o svém životě (rozhodnutí uživatele je plně respektováno)
2. právo být ve vztahu k pečovatelce, sociální pracovníci, vedoucí PS rovnocenným a rovnoprávným partnerem (pracovníci se nad uživatelem nepovyšují, jednají spolu se vzájemnou úctou a respektem)
3. právo na odpovídající způsob komunikace (pokud je uživatel nedoslýchavý – dorozumíváme se např. psaním; mluvíme dostatečně nahlas, popřípadě hledáme jiné způsoby komunikace)



4. právo na poskytování PS dle individuálních potřeb, upravených smlouvou a individuálním plánováním PS (PS ke každému uživateli přistupuje individuálně, dle jeho potřeb a aktuální situaci)
5. právo na poskytování PS v rozsahu stanoveném ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby
6. právo na ochranu soukromí a na ochranu osobních údajů (všichni pracovníci PS jsou diskrétní, dodržují mlčenlivost a dbají na ochranu osobních údajů)
7. právo na ochranu před diskriminací a manipulací (např. na vysvětlení obsahu smlouvy tak, aby uživatel jednoznačně porozuměl)
8. právo nahlédnout do své dokumentace dle pravidel GDPR organizace, jež je v rámci PS vedena
9. právo na průběžné přehodnocování PS a právo na ukončení PS bez udání důvodů s dodržáním smluvních ujednání
10. právo na podávání námětů, připomínek a stížností, a to i anonymně (v případě nespokojenosti s poskytovanou službou má každý uživatel nárok na podání stížnosti)

Jaké povinnosti má uživatel?

1. umožnit výkon služby dle sjednané smlouvy
2. chovat se k pečovatelce s úctou a respektem, v souladu s pravidly slušného chování
3. zdržet se užívání alkoholu nebo návykových látek (v případě toho, že je uživatel pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, které výrazně ovlivňují jeho chování, které by mohlo ohrozit paní pečovatelku, má PS právo poskytnutí služby v danou chvíli odmítnout)
4. spolupracovat s vedoucí PS a pečovatelkou na plánování služby
5. dodržovat ujednání stanovená ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby, včetně příloh a dodatků
6. pravidelně podepisovat pečovatelce docházkový list, kde jsou uvedeny, kdy a jak dlouho byla poskytnuta služba PS (datum, hodina od-do, podpis pečovatelky a podpis uživatele), tento docházkový list slouží jako doklad o evidenci průběhu poskytování pečovatelské služby, na jehož základě pak dochází k vystavení faktury dle ustanovení smlouvy
7. hradit platby faktur v hotovosti osobně nebo prostřednictvím pečovatelky pouze pověřené osobě, kterou je vedoucí PS nebo koordinátorka PS. Jiné osoby nejsou oprávněny přijímat platby

8. hradit platby na účet dle sjednané smlouvy. Číslo účtu je uvedeno na faktuře. Plátce je při platbě převodem povinen uvádět variabilní symbol, který je uveden v pravém horním rohu
9. v průběhu poskytování pečovatelské služby umožnit vedoucí pečovatelské služby kontrolní šetření průběhu poskytování služby (např. kontrola pracovníků při práci)
10. seznámit vedoucí PS a pečovatelku s provozem spotřebičů nebo kompenzačních pomůcek, které pečovatelka při výkonu služby používá, poskytnout jim jejich návod nebo uživatelskou příručku
11. **Na požádání doložit vyjádření ošetřujícího lékaře,**
 - zda z hlediska zdravotního stavu osoby není námitek proti poskytování PS
 - zda nebyla u osoby zjištěna infekční a parazitární choroba, při které nemocný může být zdrojem onemocnění
 - zda osoba netrpí psychózou a psychickou poruchou, při nichž může ohrozit sebe i druhé.
12. **Uživatel služby je povinen nahlásit každé infekční onemocnění, které se vyskytne u něj nebo v jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost, organizace je oprávněna přerušit po dobu infekční nemoci uživatele poskytování služby.**
13. **Respektovat, že do domácnosti nemůže z provozních důvodů přicházet pouze jedna pečovatelka (čerpání dovolené, nemocenské, logistika).**

Jaká práva má pečovatelka?

1. právo na to, aby se uživatel vůči ní choval podle pravidel slušného chování a s náležitým respektem jako vůči rovnocennému partnerovi (nekřičet, nebýt vulgární)
2. právo na respektování pracovní doby a na respektování práva na nerušený odpočinek po práci (uživatel nekontaktuje pečovatelku po výkonu pracovní doby, nepožaduje po ní žádné úkony mimo její pracovní dobu)
3. právo na soukromí (není povinnost pečovatelky uživateli poskytnout své soukromé telefonní číslo – každá pečovatelka má k dispozici služební telefon, na kterém je během pracovní doby dostupná (max. do 15:30))
4. právo odmítnout poskytovat pečovatelskou službu uživateli, jenž se chová vůči pečovatelce hrubým způsobem, je vulgární nebo je jeho chování v rozporu s dobrými mravy, nebo který opakovaně, bez zjevného důvodu odkládá/neumožní využívat patřičné kompenzační pomůcky a to s neodkladným informováním o skutečnostech vedoucí PS

Jaké povinnosti má pečovatelka?

1. vykonávat pečovatelskou službu v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhlášky a dle rozsahu sjednaném ve smlouvě o poskytování PS
2. chovat se k uživateli s náležitou úctou a respektem, které vychází z etických a vnitřních pravidel organizace
3. respektovat právo uživatele na nezávislost a samostatnost, právo ovlivňovat a měnit průběh poskytování PS
4. respektovat soukromí a ochranu osobních údajů uživatele, dodržovat mlčenlivost o všem, co se během výkonu služby děje, informace sděluje pouze s plným vědomím a souhlasem uživatele, např. při vyřizování osobních záležitostí (za jeho přítomnosti pouze v případě, že si to uživatel nemůže vykomunikovat sám)
5. informovat vedoucí PS o všech změnách v průběhu poskytování služby, které bude uživatel požadovat
6. předložit vždy na konci měsíce vedoucí PS docházkový list, podepsaný uživatelem služby tak, jak to odpovídá vnitřnímu předpisu služby, aby mohla být uživateli vystavena faktura odpovídající odebraným službám dle stanovené smlouvy
7. dodržovat obecné zásady bezpečnosti práce a protipožární ochrany, při práci s přístroji a technickým vybavením musí pečovatelka postupovat podle příslušných návodů, které ji uživatel poskytne, zároveň je ve všech činnostech spojených s pečovatelskou službou nutné, aby se pečovatelka řídila pokyny uživatele a přihlížela ke svým schopnostem a byla nanejvýš opatrná

Pečovatelka nesmí vykonávat:

1. Odbornější práce, které vyžadují dodržování zvláštních bezpečnostních předpisů nebo které jsou v rozporu s pokyny bezpečnosti práce (např. práce s elektrickou vrtačkou pro zavěšení obrazu, práce na žebříku, stěhování nábytku).
2. Řízení osobního automobilu uživatele, včetně jiných motorových vozidel.
3. **Poskytování lékařských úkonů, ke kterým není odpovídající kvalifikace pracovníka v sociálních službách.**

Za jakých podmínek lze ze strany uživatele přerušit službu?

Uživatel má právo přerušit využívání služby, pokud ví, že ji ze závažných důvodů nebude moci po určitou dobu využívat a požadovat obnovení služby pominou-li tyto důvody.

Nutností je se dohodnout na konkrétních podmínkách přerušení s vedoucí PS, tak aby mohla být služba bez problémů zkoordinována a případně v požadovaném rozsahu dle potřeb uživatele později obnovena, pokud tomu nebrání kapacitní důvody poskytovatele.

Kdy může PS poskytování služby dočasně přerušit?

PS si vyhrazuje právo na to, že poskytování služby může být na dobu nezbytně nutnou přerušeno z následujících důvodů:

- 1. Pracovníci musejí absolvovat povinné vzdělávání** (zákon ukládá pečovatelkám a sociálním pracovníkům povinnost se vzdělávat v rozsahu 24 hodin za rok – toto vzdělávání je bohužel většinou poskytováno během všedních dní – v tuto dobu je však poskytována i pečovatelská služba.

Situace je řešena následujícím způsobem:

- Vedoucí PS zajistí průběh služby v omezeném rozsahu (službu v dané dny snížíme na dobu nezbytně nutnou, tak aby byla zachována základní péče o uživatele).
- Vedoucí PS oznámí úplné přerušení služby vždy písemně (elektronicky nebo prostřednictvím české pošty) nejpozději 30 dní před plánovaným přerušením služby tak, aby rodina či jiní pečující měli dostatek času na zabezpečení péče v daném termínu.

2. Přerušení služby z neočekávaného poklesu personálu z důvodu nemoci

Může se stát, že onemocní více pracovníků ve stejném období, což může výrazně narušit poskytování služby. Vedoucí PS se však vždy snaží o její zajištění, může se však stát, že služba bude poskytnuta v jiném čase, než je obvyklé. Tato situace je ojedinělá.

Za jakých podmínek lze ze strany uživatele ukončit službu?

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu na určený formulář (str. 19 tohoto dokumentu). Výpověď lze zaslat elektronicky (email), poštou, lze předat do rukou pečovatelky nebo vedoucí PS, popřípadě doručením na správu CSSO na ulici Jahnova 12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory.

Za jakých podmínek lze ze strany poskytovatele ukončit službu?

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby.
- b) jestliže uživatel porušuje své povinnosti určených ve smlouvě a pravidlech poskytování PS
- c) jestliže je uživatel pravidelně pod vlivem alkoholu nebo návykových látek, nebo pokud uživatel verbálně či jinak atakuje pečovatelku nebo vedoucí PS

d) jestliže u uživatele došlo ke změnám jeho potřeb, které není poskytovatel schopen zajistit v rámci PS (např. nutnost zajištění 24 hodinové péče)

V případě, že uživatel poruší povinnosti uvedené ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby nebo Pravidel poskytování pečovatelské služby, bude vyrozuměn písemnou upomínkou.

Neodstraní-li uživatel nedostatky do 10 kalendářních dnů od odeslání první upomínky, zašle mu poskytovatel druhou upomínku.

Pokud uživatel neodstraní nedostatky do dalších 7 kalendářních dnů po druhé upomínce, může poskytovatel vypovědět uzavřenou smlouvu z důvodu opakovaného porušování práv a povinností smlouvy a Pravidel poskytování pečovatelské služby ze strany uživatele služby.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů výše uvedených činí 15 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Zajištění vhodných podmínek v domácím prostředí

Pro kvalitní výkon úkonu pečovatelské služby musí uživatel také vytvořit v domácnosti takové podmínky, které nebudou na překážku při výkonu úkonu (např. poskytne klíče v případě, že nemůže otevřít dveře, zajistí dostatečné množství čisticích prostředků, bude mít vytvořeny hygienické podmínky pro výkon úkonů, zabezpečí domácí zvířata tak, aby neohrožovala zdraví či život pracovníků PS, zajistí vhodné kompenzační nebo zvedací/stavěcí pomůcky dle svého aktuálního stavu (zejména se jedná např. o polohovací lůžko, sedačku na vanu, toaletní židli apod.). V případě nezajištění vhodných podmínek bude o tomto uživatel písemně vyrozuměn, včetně možnosti ukončení provádění úkonu, příp. zániku smluvního vztahu.

Jak postupovat, když si chcete stěžovat, podat námět či připomínku?

Podnět, připomínka, stížnost:

- *podnět* – doporučení ke zlepšení kvality služby
- *připomínka* – drobná kritika, pojmenování nedostatku, osoba neztratila důvěru v pracovníky pečovatelské služby, k poskytované službě, nepožaduje písemné řešení
- *stížnost* – nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby

Podněty a připomínky řeší pracovníci na místě a operativně.

V případě potřeby pracovníci informují pracovní tým a vedoucí PS a provedou zápis do záznamu o průběhu služby.

Pravidla pro podávání stížností

- každý uživatel služby má právo podat stížnost, není-li spokojen se způsobem, průběhem, kvalitou poskytovaných služeb nebo přístupem pracovníků.
- pracovníci pečovatelské služby se vážně zaobírají i podněty a připomínkami k poskytované službě či podmínkami poskytování služby
- každá stížnost je brána pozitivně a měla by vést ke zkvalitňování poskytované služby
- uživatel má možnost si zvolit svého zástupce, který jej bude zastupovat při vyřizování stížnosti
- při vyřizování stížnosti je poskytnut dostatek prostoru k vyjádření názoru stěžovatele či případných svědků
- uživatel služby má právo v případě, že si stěžuje na pečovatelskou službu, se při jiné příležitosti na pečovatelskou službu opět obrátit, jeho stížnost nebude mít negativní vliv na kvalitu jemu poskytnutých služeb
- tiskopis pro podání stížnosti je k dispozici na webu
- veškeré podněty, připomínky, stížnosti jsou zaevidovány v tabulce evidence podnětů, připomínek stížností

Uživatelé mají možnost podat stížnost následující formou:

- **ústně:** osobně nebo zprostředkovaně prostřednictvím zástupce
- **písemně na adresu:** Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s., Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
- **e-mailem:** : pecovatelka@css-ostrava.cz
- **telefonicky:** 739 424 175

Postup při vyřizování stížností

Stížnost týkající se kvality služby či způsobu poskytování služby přijímá kterýkoli pracovník zařízení v provozních hodinách zařízení.

Stížnost, která se vztahuje na pečovatelku, vyřizuje vedoucí pečovatelské služby.

Aktuální kontakty naleznete na www.css-ostrava.cz

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, je možno obrátit se na ředitele Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s.

Stížnost, která se vztahuje na vedoucí pečovatelské služby, přijímá ředitel společnosti – ředitel Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s.

Aktuální kontakty naleznete na www.css-ostrava.cz

Stížnosti, které jsou podány písemně na formuláři pro vyřizování stížností, e-mailem, dopisem, jsou zaevidovány do tabulky evidence stížností, podnětů, připomínek.

V případě ústního podání stížnosti (osobně, prostřednictvím zástupce, telefonicky) zaměstnanec/pracovník:

- vyslechne uživatele, který stížnost podává
- informace zaznamená do formuláře pro vyřizování stížností, přičemž se drží formulací stěžovatele

Tento zápis je opatřen podpisem zaměstnance, který zápis provedl (a po vyřízení stížnosti zaměstnancem, který stížnost řešil). Stěžovatel po přečtení zápisu stvrdí svým podpisem správnost zapsaných údajů, pokud odmítne zápis podepsat, zaměstnanec toto do zápisu zaznamená. Následně zaměstnanec zaeviduje stížnost do tabulky evidence stížností, podnětů, připomínek.

Postup při vyřizování stížnosti

Vedoucí služby prověří veškeré skutečnosti související s předmětným podáním. Zejména se soustředí, zda byly dodrženy metodické postupy, pravidla služby. Na konci prověřování rozhodne o tom, zda stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná, neoprávněná nebo neprověřitelná. V případě, že stížnost vyhodnotí jako oprávněnou nebo částečně oprávněnou, zajistí přijetí potřebných nápravných opatření.

Vedoucí služby sepíše písemnou odpověď nebo pozve stěžovatele k ústnímu projednání (popř. jej navštíví v jeho domácnosti), ze kterého provede zápis.

Má-li SP, PSS při osobním podání stížnosti veškeré podklady pro vyřízení stížnosti, vyřídí stížnost písemně ihned na místě (u stížnosti, která je podána prostřednictvím zástupce či telefonicky – v tomto případě SP, PSS vyhotoví zápis z jednání a zašle jej stěžovateli).

Lhůta pro vyřízení stížnosti, kterou není možno vyřešit na místě je **28 dní ode dne doručení stížnosti vedoucí PS**. Po této lhůtě je stěžovatel informován o výsledku šetření stížnosti, taktéž jsou informováni i další zainteresovaní pracovníci služby.

V případě, že lhůta pro vyřizování stížnosti překročí stanovených 28 dnů, je stěžovatel vyrozuměn vedoucí PS (případně jeho zástupcem) o prodloužení lhůty.

Toto vyrozumění se vyhotovuje v písemné formě a obsahuje důvody pro prodloužení lhůty. Lhůta se může prodloužit o maximálně dalších 28 dní.

Pokud stěžovatel nepožádal o jiný způsob vyrozumění, o řešení stížnosti platí, že na stížnost se odpovídá písemně (dopis, e-mail, podle způsobu, jakým byla stížnost zaslána, u dopisu je předpokladem znalost jména stěžovatele a korespondenční adresy).

Písemné vyřízení stížnosti obsahuje následující:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis odpovědné osoby (osob), která stížnost vyřizovala,



- výsledek vyřízení stížnosti s podpisem kroků, jak byla stížnost vyřizována (je možno konstatovat, že stížnost byla shledána jako opodstatněná, neopodstatněná, nebo částečně oprávněná, pak se uvede, v čem byla oprávněná a v čem nikoli).
- stane-li se, že se nepodaří zjistit, zda stížnost tuto skutečnost byla oprávněna či nikoliv, je nutné konstatovat ve vyřízení stížnosti tuto skutečnost spolu odůvodněním, proč se nepodařilo stížnost vyřešit,
- přijatá opatření k odstranění zjištěných skutečností.

V případě, že uživatel nebude spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může podat podnět k prověření postupu při prošetření stížnosti:

- na místně příslušné obci s rozšířenou působností, tj. Ostrava, Opava, Bílovec, Nový Jičín, popř. na Krajský úřad Moravskoslezského kraje.

Informace o zpracování osobních údajů

Subjekty údajů v této oblasti jsou zájemci, uživatelé a klienti služeb organizace, případně jejich kontaktní osoby, tj. osoby blízké a zákonní zástupci. Osobní údaje těchto subjektů jsou zpracovávány ze zájmu zákonného, smluvního, veřejného a oprávněného. Služby nelze poskytovat bez zpracování nezbytného množství osobních údajů.

Konkrétní proces zpracování je součástí interního předpisu. Zpracování osobních údajů nad rámec nezbytného probíhá na základě písemného souhlasu, který je možné odvolat.

Osobní údaje se zpracovávají za účelem kvalitního poskytování dané služby. Doba jejich uložení a místo uchování podléhá zákonným normám státu a smluvním, organizačním a technickým opatřením organizace, zpravidla se jedná o 10 let. Přístupy zpracovatelů osobních údajů, tj. zaměstnanců organizace a vedených dodavatelů služeb, jsou podrobně upraveny ve vnitřních předpisech organizace a smlouvách. V zásadě se jedná o přístupy pro potřeby přímého poskytování služeb a přístupy pro potřeby finančního a administrativního řízení. Organizace účelně zpracovává osobní údaje subjektů pouze v nezbytně nutném rozsahu a na nezbytně nutnou dobu s omezenými přístupy, tj. před a během poskytování služby a po dobu povinné archivace její dokumentace služeb a projektů se závazkem mlčenlivosti všech svých zaměstnanců, pracovníků a dodavatelů.



ŽÁDOST O UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Jméno a příjmení:	
Datum narození:	
Adresa bydliště:	

Na základě platné smlouvy č.....mezi mnou a Pečovatelskou službou Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s. je mi poskytována pečovatelská služba.

Touto cestou žádám o její ukončení od:z důvodu (zakroužkujte):

- a) Odchod do pobytové sociální služby (dům s pečovatelskou službou, domov pro seniory)
- b) Bude o mě pečovat rodina
- c) Stěhuji se
- d) Nejsm s poskytovanou službou spokojen (můžete uvést konkrétně):

.....
.....
.....
.....
.....

- e) Jiné (můžete uvést konkrétně):

.....
.....
.....
.....
.....

- f) Nechci udávat důvod ukončení

Datum:

Za PS převzala dne.....

Mgr. Alena Bičánová, vedoucí PS

Podpis:

Podpis: