

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Kontakty:

vedoucí odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby:

Mgr. Darina Kolková
Adresa: DPS Hladnovská 757/119a, Ostrava Muglinov
Tel.: 596 245 502, 602 369 430
E-mail: dkolkova@ssso.cz



sociální pracovnice:

Bc. Veronika Foltová
Adresa: DPS Hladnovská 757/119a, Ostrava Muglinov
Tel.: 596 613 711, 725 533 227
E-mail: pecovatelskasluzba@ssso.cz

Základní poslání

Posláním pečovatelské služby je poskytování potřebné pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením při zvládání péče o vlastní osobu a domácnost, která nabídne možnost setrvání v jejich domácím prostředí, zachová přirozený životní styl, individualitu jednotlivce a jeho společenský život.



Cílová skupina

Pečovatelská služba je určena dospělým osobám se zdravotním postižením a seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a potřebují pomoc a podporu jiné osoby k zajištění péče o svou osobu a domácnost.

Cíl pečovatelské služby

- Udržet uživatele v jeho přirozeném domácím prostředí.
- Poskytnout přiměřenou podporu a pomoc, která povede k zachování soběstačnosti uživatele.
- Překonat nebezpečí sociálního vyloučení.



Zásady (principy) poskytování pečovatelské služby:

1. **Respektování volby uživatele** – pečovatelskou službu poskytujeme na základě vlastního rozhodnutí uživatele, v souladu s vnitřními pravidly oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby.
2. **Dodržování práv uživatele** – respektujeme a podporujeme individualitu, práva a odpovědnost uživatele služby.
3. **Naplňování cílů pečovatelské služby a cílů uživatelů** – službu poskytujeme tak, aby docházelo k naplňování a souladu cílů služby samotné a zároveň i k naplňování osobních cílů uživatelů. Prostřednictvím pečovatelské služby pomáháme uživateli, i přes jeho nepříznivou sociální situaci, žít způsobem života na který je zvyklý a snižujeme jeho ohrožení sociálním vyloučením.
4. **Individuální přístup** – dbáme na individuální přístup ke každému, a to od počátku jednání se zájemcem o poskytnutí služby, přes plánování průběhu služby až k individualizovanému poskytování služeb pečovatelským personálem.
5. **Individuální plánování služby** – pečovatelskou službu poskytujeme dle individuálních potřeb uživatele v souladu s jeho osobními cíli, potřebami a přáními v souladu s vnitřními předpisy oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby.

6. **Zaměření na všechny stránky osobnosti** – na uživatele služby pohlížíme komplexně, podporujeme jeho dovednosti a schopnosti (zaměření na celistvost jeho osobnosti).
7. **Spolupráce s institucemi, organizacemi a ostatními osobami** – poskytování pečovatelské služby je založeno na vzájemné spolupráci mezi námi a uživatelem, lékařem, rodinou a dalšími účastníky. Podporujeme zachování a rozvoj uživatelské vztahové a sociální sítě.
8. **Jasná pravidla** – pečovatelskou službu poskytujeme v souladu se standardy kvality sociálních služeb tak, aby vzbuzovala důvěryhodnost a dosahovala úrovně profesionální péče (profesionální přístup kvalifikovaných pracovníků). Jsou stanovena jasná pravidla pro uživatele a poskytovatele, o kterých jsou uživatelé informováni.
9. **Diskrétnost** – zaměstnanci jsou povinni zachovávat důvěrnost sdělení uživatelů, zachovávat o informacích o uživateli mlčenlivost, dbát na ochranu osobních údajů a dalších získaných informací o uživateli služby.

Místo a doba poskytování PS, materiálně a technické zabezpečení

Pečovatelská služba se poskytuje na území městského obvodu Slezská Ostrava a Michálkovice. Veškeré úkony pečovatelské služby jsou zajišťovány **terénní formou** v přirozeném domácím prostředí uživatelů služby a **ambulantní formou** v prostorách středisek osobní hygieny v DPS Hladnovská 119a, Ostrava-Muglinov a DPS Heřmanická 19a, Slezská Ostrava, kde nabízíme poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

Provozní doba terénní a ambulantní pečovatelské služby:

Pondělí–pátek od 07.00 hodin do 19.00 hodin (15:30 – 19:00 hodin v rozsahu 1,00 úvazku pracovníka v sociálních službách)

So, Ne, ve svátek od 07.00 hodin do 15.30 hodin – v rozsahu 1,00 úvazku pracovníka v sociálních službách.

Služby dovoz nebo donáška jídla, se poskytují v době od 8:00 hodin do 14:00 hodin, a to **každý týden vždy od pondělí do pátku**.

Kapacita terénní a ambulantní pečovatelské služby:

Kapacita terénní a ambulantní pečovatelské služby je stanovena v rozsahu 9,00 přepočtených úvazků pracovníků vykonávajících pečovatelskou činnost.

Terénní dovoz jídla - 45 uživatelů/denně – dovoz nebo donáška jídla

Okamžitá kapacita ambulantní pečovatelské služby - 2 uživatelé (ve Střediscích osobní hygieny)

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Před zahájením poskytování sociální služby je s žadatelem sepsána smlouva o poskytování pečovatelské služby dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Smlouva musí obsahovat přesné vymezení smluvních stran, rozsah poskytování pečovatelské služby, místo a čas poskytování, výši úhrady za služby a způsob jejího placení, výpovědní důvody, výpovědní lhůty a dobu platnosti smlouvy.

Výše uvedené skutečnosti jsou s uživatelem konkrétně sjednány dle jeho individuálních potřeb a daných požadavků. Pověřený zaměstnanec oddělení prostřednictvím sociálního šetření zjistí nepříznivou životní situaci uživatele, jeho potřeby, příčinu omezení či ztráty soběstačnosti, případně důvod sociálního vyloučení. Je povinen poskytnout základní poradenství, navrhnout možnosti řešení dané situace a sjednat v případě zájmu a potřeby poskytování služby.



Pro potřeby uzavření písemné smlouvy o poskytování pečovatelské služby a stanovení výše úhrad žadatel umožní poskytovateli ověření potřebných údajů a předá písemný souhlas se shromažďováním, zpracováváním, archivováním a předáváním osobních údajů a zvláštních kategorií osobních údajů třetím osobám (osobní údaje, kontakty rodinných příslušníků, individuální plán uživatele, osobní cíle atd.). Jedno vyhotovení výše zmíněného souhlasu, jehož součástí jsou i informace ke zpracováváním osobním údajům a poučení o právech subjektu údajů – uživatele, je ponecháno zájemci o službu. Pokud o to zájemce o službu požádá pověřený zaměstnanec oddělení s ním vyplní „Žádost o uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby“. Pracovník rovněž se žadatelem vyplní formulář „Osobní karta uživatele pečovatelské služby“. Výše uvedenou dokumentaci poskytovatel užívá výlučně pro potřeby poskytování sociální služby. Nakládat s údaji mohou pouze pověřený zaměstnanec oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby. Při vedení dané evidence postupujeme v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

O uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby mezi poskytovatelem a žadatelem rozhoduje na základě návrhu oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby ředitel organizace Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace. Smlouva je vypracována ve trojím vyhotovení. Na základě uzavřené smlouvy a po splnění podmínek pro poskytování pečovatelské služby je zahájeno poskytování sjednaných úkonů pečovatelské služby. Při jejich provádění se zaměstnanci řídí písemně zpracovanými metodickými postupy, které jsou součástí interních standardů kvality sociální služby. Zavedení pečovatelské služby a její následné poskytování probíhá vždy v souladu s požadavky a individuálními potřebami uživatelů. Při sjednávání konkrétních úkonů se klade důraz na aktivní účast uživatelů a jejich zapojení do rozhodování.

Uzavření smlouvy se žadatelem, který není schopen samostatně jednat:

V případě, že žadatel ke své žádosti doloží lékařské vyjádření, ve kterém je uvedeno, že není zdravotně způsobilý samostatně jednat ve věci uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby dle § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, sociální pracovník podá na oddělení sociální práce odboru sociálních věcí Úřadu městského obvodu Slezská Ostrava podnět v podobě „Žádosti o zastoupení při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby“. Na základě této žádosti provede sociální pracovnice oddělení sociální práce sociální šetření za účelem ověření, že žadatel skutečně není schopen samostatně jednat a je možné, aby jej dle § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, při uzavírání smlouvy zastupoval obecní úřad s rozšířenou působností. Podpisem smluv je pověřen vedoucí odboru sociálních věcí Úřadu městského obvodu Slezská Ostrava a podnět k podpisu smlouvy činí sociální pracovník oddělení sociální práce odboru sociálních věcí Úřadu městského obvodu Slezská Ostrava.

Individuální práce s uživatelem služby:

Jedná se o nejpodstatnější součást poskytované sociální služby. Pracovníci vykonávající pečovatelskou činnost poskytují uživateli potřebnou pomoc při zajištění péče o jeho osobu a domácnost, podporují jeho soběstačnost a individualitu. Během celého průběhu služby klíčový pracovník doprovází uživatele při řešení jeho problémové situace formou individuálního plánování. Klíčový pracovník napomáhá uživateli stanovit jednotlivé kroky k dosažení osobního cíle a s jeho následnou realizací. Uživatel spolupracuje při sestavování svého individuálního plánu.



Poskytování služeb je zajišťováno vyčleněnými zaměstnanci pro činnost poskytovanou pečovatelskou službou. Podmínky provozu pečovatelské služby neumožňují vyčlenění stálého pracovníka pro provádění úkonů pečovatelské služby u konkrétního uživatele.

Odhlášení poskytnutí služby:

V případě, že pro některý den uživatel nepožaduje poskytnutí dovozu či donášky jídla, je povinen tento den oznámit poskytovateli nejpozději **jeden pracovní den do 08:00 hodin před dnem, kdy má být dovoz nebo donáška jídla poskytnuta.**

V případě, že pro některý den uživatel nepožaduje poskytnutí ostatních služeb sjednaných ve smlouvě, je povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli nejpozději **jeden pracovní den před dnem, kdy mají být služby poskytnuty.**

Zajištění součinnosti a podmínek pro bezpečné poskytování pečovatelské služby:

Uživatel je povinen poskytovat součinnost pracovníkům vykonávajícím pečovatelskou činnost tak, aby mohl být sjednaný úkon pečovatelské služby opravdu proveden. U úkonů prováděných mimo domácnost to znamená např. dostavit se ve smluvený čas na smluvené místo, u úkonů prováděných v domácnosti zajistit bezpečný přístup pracovníka do této domácnosti (např. otevřením vchodových dveří bytového domu, zamezením volného pohybu psů po zahradě rodinného domu, zajištěním úklidových prostředků a pomůcek pro provedení úklidu apod.). Úkony pečovatelské služby jsou v domácnosti uživatelů poskytovány pouze za přítomnosti uživatele.

Uživateli nebude poskytnuta služba v náhradním termínu za neprovedený úkon pečovatelské služby v případě, že k provedení takového úkonu nedošlo pro nedostatek součinnosti na straně uživatele či v případě, že nebyly ze strany uživatele zajištěny podmínky pro bezpečné poskytování pečovatelské služby.

Potřebné podmínky k zajištění bezpečnosti uživatele při poskytování služeb pečovatelské služby:

Je nezbytně nutné, aby podmínky v domácnosti uživatele umožňovaly poskytování pečovatelské služby bez ohrožení zdraví a bezpečnosti uživatele. Jedná se například o zajištění kompenzačních pomůcek pro bezpečnou manipulaci s uživatelem (např. polohovací postel pro imobilního uživatele, zvedací zařízení), zajištění čistého prostředí a pomůcek z důvodu předcházení infekcím a dekubitům u uživatele (např. dostatek inkontinenčních pomůcek, hygienických potřeb, čistého ložního prádla a oblečení), v případě potřeby zajištění následné péče mimo dobu poskytování pečovatelské služby.

Potřebné podmínky k zajištění bezpečnosti pracovníků pečovatelské služby:

Uživatel je povinen zajistit po celou dobu pro poskytování úkonů pečovatelské služby takové podmínky a prostředí, které neohrozí bezpečí pečujícího personálu a ochranu jeho důstojnosti, zdraví a života. Jedná se zejména o zajištění kompenzačních pomůcek k manipulaci s klientem,

vyhovující přístup k lůžku, včasné poskytnutí informací o infekčních a parazitárních nákazách a jejich následné řešení či zajištění zvířat v domácnosti. Je potřebné, aby se v domácnosti v době poskytování pečovatelských služeb nekouřilo a nezdržovaly se v ní osoby, které by ohrožovaly výkon pečovatelské služby (např. osoby s agresivním chováním atd).

Uživatel i pracovníci poskytovatele jsou povinni při vzájemném styku dodržovat pravidla slušných mezilidských vztahů s ohledem na zachování vzájemné důstojnosti.

Postup při porušování pravidel pečovatelské služby a vymezení situací ohrožujících bezpečné poskytování služby je blíže specifikován v Metodickém pokynu č. 20. Uživateli bude výtisk tohoto Metodického pokynu č. 20 na jeho požádání předán.

Úkony pečovatelské služby

Pro všechny uživatele je stanovena jednotná cena dle platného sazebníku úhrad za úkony pečovatelské služby. Uživatel má právo na základě své potřeby požádat poskytovatele o kterýkoliv úkon ze základních činností při poskytování pečovatelské služby podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Dále poskytujeme uživatelům základních úkonů pečovatelské služby rovněž fakultativní služby.

Výše úhrad a postup při účtování

Za poskytování terénní pečovatelské služby hradí uživatelé úhradu za poskytované úkony v rozsahu stanoveném písemnou smlouvou. Při stanovení konkrétní výše úhrad u jednotlivce postupujeme dle § 75 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, který stanovuje okruh osob, kterým je pečovatelská služba poskytována bez úhrady (zdarma); v případě ostatních osob dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a dle platného a účinného sazebníku úhrad schváleného ředitelem příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava. Při provádění úkonů pečovatelské služby se započítává doba poskytnutí úkonu podle skutečně spotřebovaného času. Čas strávený při vykonávání úkonu si pečovatelský personál odsouhlasí s uživatelem po provedení úkonu.



Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 10. dne následujícího kalendářního měsíce. Uživatel se zavazuje platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc v kanceláři zaměstnance oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby, případně v domácnosti v době návštěvy zaměstnance oddělení či bezhotovostně nejpozději do 25. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby uživatelem čerpány.

Přeplatky na úhradách za služby poskytované poskytovatelem je povinen poskytovatel vyúčtovat a písemné vyúčtování uživateli předat nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl. Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit v hotovosti nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat vyúčtování tohoto přeplatku.

Při zajištění dovozu či donášky jídla upozorňujeme, že úhradu za stravu je nutno zaplatit zálohově, a to nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce, za který má být zaplacen. Finanční prostředky jsou příjmem firmy **Hana Lisníková**, IČ: 73315486 (jídlna Vitalita, Horní 1471/57, 700 30 Ostrava), která je dodavatelem stravy. Uživateli je vystaveno dodavatelem jídla potvrzení o převzetí zálohy. Přeplatky na poskytnutých zálohách na jídlo jsou firmou

vyúčtovány a uživatel v hotovosti vyplaceny nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl.

Provedení nákupu oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby zajišťuje pouze na základě předem poskytnuté zálohy finanční hotovosti, jejíž převzetí se stvrzuje podpisem. Po zajištění úkonu se provede celkové vyúčtování a předání předmětné věci nákupu. Uživatel je povinen správnost odsouhlasit podpisem.



Ukončení platnosti služby

Platnost smlouvy zaniká:

1. výpovědí
2. uplynutím sjednané doby
3. úmrtím uživatele
4. písemnou dohodou poskytovatele a uživatele o ukončení poskytování pečovatelské služby

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí **3 kalendářní dny**.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Za hrubé porušení se považuje zejména situace, kdy uživatel nezaplatí úhradu spojenou s poskytováním pečovatelské služby ani ve lhůtě do 10 kalendářních dnů od uplynutí lhůty splatnosti, a to i přes písemné upozornění ze strany poskytovatele,
- b) jestliže uživatel i po napomenutí ze strany poskytovatele opět hrubě poruší povinnost, která mu vyplývá z vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby,
- c) jestliže úkony pečovatelské služby nejsou uživatelem využívány po dobu delší než 90 po sobě jdoucích kalendářních dnů, to neplatí, byl – li uživatel po uvedené dobu ve zdravotnickém zařízení a tuto skutečnost poskytovateli doloží. Lhůta 90 kalendářních dnů počíná běžet od 1. dne následujícího po dni, kdy byly činnosti pečovatelské služby uživateli naposledy poskytnuty,
- d) jestliže uživatel nezajistil podmínky pro bezpečné poskytování pečovatelské služby, nebo podmínky v domácnosti uživatele ohrožují bezpečné poskytování a využívání pečovatelské služby a uživatel i přes písemné napomenutí nezjednal ve lhůtě určené poskytovatelem nápravu,
- e) jestliže poskytovatel není z provozních, odborných nebo finančních důvodů schopen službu poskytovat,
- f) jestliže během poskytování pečovatelské služby vyšlo najevo, že uživatel přestal spadat do cílové skupiny pečovatelské služby,
- g) jestliže uživatel nebo jeho rodinný příslušník nebo osoba nacházející se v bytě uživatele bude bezprostředně ohrožovat život, zdraví zaměstnanců poskytovatele.

O každém napomenutí je poskytovatel povinen evidovat písemný záznam, se kterým bude uživatel srozuměn a bude mu také v písemné podobě předán. Současně s napomenutím budou uživateli sděleny důsledky jeho nežádoucího jednání (např. že takové jednání může vést k

omezení poskytovaných služeb či v krajním případě až k ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby).

Výpovědní doba pro výpověď danou poskytovatelem dle písm. a), b), c), d), činí **10 kalendářních dní**, pro výpověď dle písm. e), f) činí **30 kalendářních dní**. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena. Poskytovatel může vypovědět uživateli smlouvu o poskytování pečovatelské služby **bez výpovědní doby**, tj. s okamžitou platností, z důvodu uvedeného v písm. g).

Veškeré písemnosti týkající se smluvního vztahu zasílá poskytovatel uživateli na adresu uvedenou v záhlaví smlouvy o poskytování pečovatelské služby na místo trvalého pobytu uživatele, pokud uživatel poskytovateli písemně nesdělí jinou doručovací adresu.

Pravidla při zajištění dovozu jídla a výdeji pokrmů v DPS

Bez ohledu na způsob vydání jídla uživateli platí, že poskytovaná pečovatelská služba zahrnuje pouze dovoz či donášku jídla od dodavatele k uživateli. Veškeré reklamace kvality jídla a reklamace vyúčtování úhrady za jídlo dodavatelem jídla uživatel musí řešit přímo s dodavatelem jídla, kterým je firma **Hana Lisníková, IČ: 73315486, jídelna Vitalita, Horní 1471/57, 700 30 Ostrava, telefon: 724 091 139**. Neodhlášené obědy dodavatel jídla přitom obvykle účtuje uživateli jako spotřebované, zaplacenou úhradu za ně nevrací ani za ně neposkytuje náhradu.



Poskytovatel neposkytuje náhradu za uživatelem objednané a neodebrané obědy v případě, že k odebrání oběda nedošlo z příčiny na straně uživatele (nevyzvednutý oběd v DPS, nedostatek součinnosti při přebírání oběda v domácnosti uživatele apod.).

Při rozvozu, přepravě a uvádění do oběhu musí být produkty chráněny před mikrobiální kontaminací, znečištěním nebo jiným narušením zdravotní nezávadnosti. K rozvozu, přepravě a výdeji produktů lze použít jen čisté a takové přepravní obaly a výdejní obaly, které po dobu rozvozu, přepravy či výdeje uchovávají pokrmy při stanovených teplotách, ochrání je před kontaminací a jsou snadno čistitelné a omyvatelné (termo jídlonosiče). Jeden termo jídlonosič je uživateli služby zapůjčen bezplatně příspěvkovou organizací Sociální služby Slezská Ostrava. Druhý termo jídlonosič musí být zakoupen uživatelem pečovatelské služby.

K rozvozu a přepravě produktů je využíván jeden dopravní prostředek pečovatelské služby s omyvatelnou a dezinfikovatelnou ložnou plochou. Přepravní prostory musí být udržovány v čistotě. Pravidelně se provádí řádná desinfekce a čištění.

Dovoz jídla do domácnosti uživatelů

Teplé pokrmy určené k přímé spotřebě jsou zaměstnanci firmy **Hana Lisníková, IČ: 73315486 – jídelna Vitalita** uloženy do speciálních termo jídlonosičů, které jsou určeny pro dovoz teplých pokrmů. Dovoz je uskutečněn tak, aby jídlo bylo strážníkovi dodáno bezprostředně po výrobě, nejdele však do 7 hodin od dokončení tepelné úpravy. Teplý pokrm musí mít v době převzetí od dodavatele teplotu min. + 60 stupňů C. Teplota studeného pokrmu při převzetí od dodavatele musí dosahovat max. +8 stupňů C.

Zchlazené pokrmy v jednorázových fóliových obalech mají dobu spotřeby do 72 hodin od dokončení výroby.

Uživatel stvrzuje podpisem smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby a těchto vnitřních pravidel, že jídlo spotřebuje dle Přílohy č. 1 Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby – „Čas výroby, doba spotřeby a způsob ohřevu obědů“, a že byl seznámen s možností mikrobiální kontaminace v případě nedodržení stanovených podmínek.

Práva a povinnosti uživatelů

Uživatel má tyto práva:

- právo na ochranu osobních údajů,
- právo na volný pohyb a soukromí,
- právo na nedotknutelnost osoby,
- právo na důstojné zacházení,
- právo na svobodnou volbu a přiměřené riziko (právo volby na řešení své nepříznivé životní situace a při sjednávání konkrétní služby, volbu četnosti poskytování sjednaných úkonů pečovatelské služby v souladu s provozní dobou zařízení a kapacitou poskytovatele),
- právo na poskytnutí pečovatelské služby dle § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách,
- právo na informace o podmínkách a způsobu poskytování pečovatelské služby,
- právo na základní sociální poradenství,
- právo na ukončení poskytování pečovatelské služby,
- právo na podání podnětů, návrhů, případně stížností týkající se činnosti pečovatelské služby,
- právo na přiměřenou péči,
- právo na výběr klíčového pracovníka,
- právo na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání,
- právo nahlížet do osobní spisové dokumentace vedené na oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby,
- a další práva vyplývající ze smlouvy.



Uživatel má tyto povinnosti:

- poskytnout informace nezbytné pro potřeby ověření nepříznivé životní situace a posouzení potřebnosti poskytnutí pečovatelské služby,
- poskytnout informace nezbytné k uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby a vytvoření individuálního plánu klienta,
- předat souhlas k nakládání s osobními údaji pro potřeby pečovatelské služby (v nezbytném rozsahu pro potřebu uzavření písemné smlouvy),
- spolupracovat s klíčovým pracovníkem při sestavování a naplňování individuálního plánu, který vychází z osobních cílů uživatele,
- zajistit potřebné pomůcky, nebo provést potřebné úpravy tak, aby byly v místě poskytování služby dostatečně zajištěny podmínky pro bezpečné poskytování pečovatelské služby po celou dobu jejího poskytování, tímto se rozumí například:
 - a) zajištění kompenzačních pomůcek pro bezpečnou manipulaci – např. polohovací postel, zvedací zařízení,
 - b) zajištění domácích zvířat,
 - c) omezení kouření po dobu výkonu péče,

- d) zamezit vstup do domácnosti uživatele osobám, které by mohly vlivem agresivního chování narušit bezpečné poskytování služby,
- **informovat poskytovatele o své nepřítomnosti v bytě z důvodu náhlého odchodu k rodině, do nemocnice apod. v čase sjednaném pro poskytování pečovatelské služby. V případě neohlášení odchodu se uživatel vystavuje nebezpečí, že bude byt otevřen policií spolu s hasičským záchranným sborem.**
 - Informace je možné podat telefonicky v pracovní době pracovníků pečovatelské služby na jednotlivých pracovištích:
Tel.: 596242257 – DPS Hladnovská 119, Ostrava - Muglinov, (nepřetržitě)
Tel.: 724 676 271 – DPS Heřmanická, Slezská Ostrava (v pracovních dnech od 07.00 hodin do 19.00 hodin, ve dnech So, Ne, svátek od 07.00 hodin do 15.30 hodin)
Tel.: 596613711, Tel.: 725 533 227 – Sociální pracovnice pečovatelské služby (po-pá 8:00 – 14:00 hod.)
Tel: 724 676 272 - řidič pečovatelské služby, (po-pá 7:00 – 15:30 hodin.)
 - bezodkladně informovat o změnách zdravotního stavu majících vliv na poskytování pečovatelské služby (infekční onemocnění, nutnost dietního stravování atd.),
 - poskytnout součinnost k provedení úkonu pečovatelské služby,
 - pro poskytnutí pečovatelské služby ve vlastní domácnosti poskytovat potřebné prostředky a vytvořit vhodné podmínky pro možný výkon služby,
 - plnit další povinnosti vyplývající mu ze smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.



Jak podat stížnost na poskytování pečovatelské služby?

1. Jak chápeme stížnost v pečovatelské službě?

Stížnost je ústně, písemně či telefonicky vyjádřená nespokojenost s poskytováním pečovatelské služby. Stížnosti slouží jako zpětná vazba výsledků námi poskytované služby, jsou podnětem pro zlepšování její kvality a slouží k ochraně práv a zájmů uživatelů.

2. Kdo může podat stížnost?

- ❖ Uživatel služby (osoba, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba)
- ❖ Za uživatele může podat stížnost:
 - Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele
 - Osoba blízká (nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na zdravotní stav či proto, že již zemřel)
 - Zmocněná osoba uživatelem
 - Člen domácnosti uživatele, oprávněný k zastupování tohoto uživatele podle občanského zákoníku
- ❖ Zaměstnanec poskytovatele služby

3. Jak stížnost podat? (s uvedením kontaktů nebo anonymně)

ústně:

- **osobně:** při ústně podané stížnosti je se stěžovatelem sepsán záznam o podání stížnosti na příslušném formuláři

 **telefonicky:** na níže uvedené kontakty. O telefonické stížnosti na poskytování pečovatelské služby je pracovník vždy povinen učinit záznam.

písemně:

- **zasláním na adresu** vedoucí oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby či řediteli příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava
- **zasláním na email** vedoucí odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby nebo na email ředitele příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava
- **vložení do schránek na stížnosti** (schránka je umístěna ve společných prostorách v DPS Hladnovská 119a, Ostrava Muglinov nebo DPS Heřmanická 19, Slezská Ostrava)
- **datovou schránkou**

4. Lhůty pro vyřízení stížnosti

- Stížnost lze podat ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Stížnost je vyřizována bezodkladně, **nejpozději do 30 dnů** od přijetí stížnosti. Lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení je stěžovatel informován.
- Informace o vyřízení anonymní stížnosti bude zveřejněna na veřejně přístupných nástěnkách v DPS Hladnovská 119a, Ostrava - Muglinov a DPS Heřmanická 19, Slezská Ostrava a na webových stránkách www.sso.cz, a to po dobu nejméně 10 dnů po uplynutí lhůty pro její vyřízení. Zveřejněna bude pouze obecná informace o vyřízení stížnosti s ohledem na ochranu osobních a citlivých údajů.



5. Kdo a jak stížnost vyřizuje a kdy je stížnost považována za vyřízenou?

- Stížnosti vyřizuje vedoucí oddělení OPS a PS po prošetření všech okolností týkajících se stížnosti.
- Všechny stížnosti jsou evidovány a vyřizovány písemně. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel vede o stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření dojde k nápravným opatřením a stěžovatel je o tom písemně informován.
- I v případě, že stížnost není uznána za oprávněnou, musí být stěžovateli zaslána písemná zpráva o jejím vyřízení v souladu s danými lhůtami.
- Podání stížnosti nesmí mít negativní dopad na toho kdo si stěžuje, ani na toho koho se stížnost týká.

6. Adresy pro podání stížnosti:

❖ Vedoucí oddělení OPS a PS:

Mgr. Darina Kolková
DPS Hladnovská 757/119a
712 00 Ostrava-Muglinov
Tel: 596 245 502, 602 369 430
Email: dkolkova@ssso.cz

❖ Ředitelka:

Ing. Jiřina Halamčáková
Sociální služby Slezská Ostrava p.o.
Stará cesta 125/4
Tel.: 555 131 620, 724 676 258
Email: jhalamcakova@ssso.cz
ID datové schránky: cfgbtjj

7. Další možnosti, kde lze podat stížnost:

❖ Zřizovatel:

Statutární město Ostrava
městský obvod Slezská Ostrava
Těšínská 138/35
710 00 Slezská Ostrava
Adresa elektronické podatelny: posta@slezska.cz
ID datové schránky: 56zbpub

❖ Veřejný ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
www.ochrance.cz

❖ Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21
150 00 Praha
www.helcom.cz

8. Co dělat, když nejste spokojeni s vyřízením stížnosti?

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo pokud nebyla stížnost vyřízena včas, může do 60 dnů od doručení informace o vyřízení nebo od uplynutí lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti. Nutno uvést důvod proč stěžovatel žádá o prověření stížnosti.

Kontakt na Ministerstvo práce a sociálních věcí:

MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
Datová schránka: sc9aavg

**Postupy pro podávání, přijímání a vyřizování stížností jsou zpracovány ve Standardu kvality č. 7, který je k nahlédnutí u pracovníků pečovatelské služby.*

Zpracovala: Mgr. Darina Kolková, vedoucí oddělení odlehčovací pobytové služby
a pečovatelské služby

Schválil: Ing. Jiřina Halamčáková, ředitelka

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby účinná od 01.04.2026 byla schválena dne
04.03.2026 ředitelkou organizace Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace.

.....
Ing. Jiřina Halamčáková, ředitelka

 **SOCIÁLNÍ SLUŽBY!!!**
SOCIÁLNÍ SLUŽBY SLEZSKÁ OSTRAVA
Štěrba cesta 125/4
711 00 Ostrava-Hrušov
IČ: 10858083

①

Čas výroby, doba spotřeby a způsob ohřevu obědů

Dodavatelem obědů je firma **Hana Lisníková – jídelna Vitalita, Horní 1471/57, 700 30 Ostrava, IČ: 73315486** (dále jen dodavatel), pečovatelská služba zajišťuje pouze dovoz a donášku jídla od dodavatele k uživateli.

Telefon na dodavatele stravy: **724 091 139**

Teplé obědy:

- jsou uživatelům do domácností rozváženy pracovníky pečovatelské služby v termo jídlonosičích v pracovních dnech a jsou určeny k okamžité spotřebě.
- musí být spotřebovány **do 7 hodin od dokončení výroby, tj. do 14 hodin.**
- výroba a tepelná úprava teplých obědů je dodavatelem dokončena **cca v 7.00 hod. příslušného dne výdeje.**

Zchlazené obědy v jednorázových fóliových obalech:

- výroba je dodavatelem dokončena **cca v 7.00 hod. příslušného dne výdeje**, doba spotřeby je **72 hod.**
- **uschovejte v chladu při teplotě do +3 ° C**
- **dodržujte způsob ohřevu stanovený dodavatelem:** folii sejměte nebo několikrát propíchejte vidličkou, 1-2 minuty ohřívejte na plný výkon v mikrovlnné troubě, výrobek není určen k ohřevu v pečicí troubě.

Přílohou tohoto doporučení je i seznam alergenů poskytnutý dodavatelem.

V jídelníčku poskytovatele jsou vždy uvedeny u jednotlivých jídel čísla odkazující na alergeny obsažené v konkrétním jídle.

Seznam potravinových alergenů , které podléhají legislativnímu označování dle směrnice 1169/11 EU

- 1) Obiloviny obsahující lepek – nejedná se o celiakii, výrobky z nich
- 2) Korýši a výrobky z nich - patří mezi potraviny ohrožující život
- 3) Vejce a výrobky z nich - patří mezi potraviny ohrožující život
- 4) Ryby a výrobky z nich
- 5) Podzemnice olejná (arašídý) a výrobky z nich - patří mezi potraviny ohrožující život
- 6) Sójové boby (sója) a výrobky z nich
- 7) Mléko a výrobky z něj - patří mezi potraviny ohrožující život
- 8) Skořápkové plody a výrobky z nich – jedná se o všechny druhy ořechů
- 9) Celer a výrobky z něj
- 10) Hořčice a výrobky z ní
- 11) Sezamová semena (sezam) a výrobky z nich
- 12) Oxid siřičitý a siřičitany v koncentracích vyšších než 10 mg, ml/kg, l, vyjádřeno SO₂
- 13) Vlčí bob (LUPINA) a výrobky z něj
- 14) Měkkýši a výrobky z nich

SAZEBNÍK ÚHRAD ZA POSKYTOVÁNÍ ÚKONŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY
PLATNÝ S ÚČINNOSTÍ OD 01.07.2026
Poskytování pečovatelské služby dle § 40 zákona o sociálních službách

Za poskytování terénní pečovatelské služby dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., hradí osoby úhradu za poskytované úkony v rozsahu stanoveném písemnou smlouvou. Při stanovení konkrétní výše úhrad u jednotlivce se postupuje dle sazebníku úhrad, schváleného ředitelkou příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava.

Sazebník úhrad – úkony pečovatelské služby

Úkon	Úhrada
a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:	
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	165 Kč/hod
Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy	165 Kč/hod
Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky	165 Kč/hod
Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny	165 Kč/hod
Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti	165 Kč/hod
Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjištěitelných neinvazivním způsobem	165 Kč/hod
Pomoc při prost. orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	165 Kč/hod
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy	165 Kč/hod
b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:	
Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže	165 Kč/hod
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	165 Kč/hod
Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru	165 Kč/hod
Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou	165 Kč/hod
Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře	165 Kč/hod
c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:	
Dovoz nebo donáška jídla	38 Kč/úkon
Pomoc při přípravě jídla a pití	165 Kč/hod
Příprava a podání jídla a pití	165 Kč/hod

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti:	
Běžný úklid a údržba domácnosti	165 Kč/hod
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování	165 Kč/hod
Donáška vody	165 Kč/hod
Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	165 Kč/hod
Běžné nákupy a pochůzky	165 Kč/hod
Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti	180 Kč/úkon
Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	80 Kč/kg
Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	80 Kč/kg
e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:	
Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující služby a doprovázení zpět	165 Kč/hod
f) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:	
Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů	165 Kč/hod
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	165 Kč/hod
g) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí	165 Kč/hod
Fakultativní služby: (nelze poskytovat samostatně bez základního úkonu)	
Doprava uživatele služby v rámci zajištění kontaktu se společenským prostředím	10 Kč/km
Koupel ve středisku osobní hygieny (spotřeba vody, energie)	20 Kč/úkon

Úhrada za úkony péče se počítá podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. V případě, že péče se bude poskytovat v rozsahu převyšujícím 80 hodin měsíčně, snižuje se úhrada 165,- Kč/hod. na 145,-Kč/hod. Jestliže klient využívá pečovatelské službu i jiného poskytovatele v daném měsíci a dojde k překročení hranice 80 hodin měsíčně (stejný druh služby), je hodinová sazba 145,-Kč/hod. Tuto skutečnost je uživatel povinen poskytovateli oznámit.

Tento sazebník úhrad byl schválen ředitelkou příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava s účinností od 01.07.2026.

Ostrava 23.06.2026


SOCIÁLNÍ SLUŽBY!!!
 SOCIÁLNÍ SLUŽBY SLEZSKÁ OSTRAVA
 Ing. Jiřina Holáková
 ředitelka

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby, včetně přílohy č. 1 a
přílohy č. 2 (Sazebník úhrad), uživatel převzal dne:

Jméno a příjmení uživatele:

Podpis uživatele:

,