

Pravidla pro provoz Pečovatelské služby

I. Základní ustanovení

1. Sídlo:
Průběžná 6222/122
708 00 Ostrava – Poruba
2. Poskytovatel:
Centrum sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace
Průběžná 6222/122
708 00 Ostrava – Poruba
IČ: 71216642
3. Statutární zástupce:
ředitel
Telefon: 555 131 660, e-mail: cssporuba@cssporuba.cz
4. Zřizovatel:
Statutární město Ostrava – městský obvod Poruba
5. Kontaktní osoby:
vedoucí služby, telefon: 739 408 177
koordinátoři, telefon: 739 442 829, 731 414 158
sociální pracovníci, telefon: 739 442 194, 739 442 263

II. Obecné údaje

1. Provoz Pečovatelské služby se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.
2. Pečovatelská služba je terénní službou sociální péče, je poskytována v přirozeném prostředí uživatele v městských částech Poruba, Martinov, Pustkovec a Třebovice.
3. Pečovatelská služba je poskytována **v individuálně dohodnutém čase, v provozní době služby a s ohledem na kapacitní možnosti služby** - denně od 6:30 do 19:00 hodin.
4. Uživatelé služby jsou dospělí a senioři, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, přičemž tuto pomoc jim nemohou v plném rozsahu zajistit rodinní příslušníci či veřejně dostupné služby.
5. Maximální okamžitá kapacita služby je 24 osob v nejlépe vytižené denní době, která odpovídá dopoledním hodinám pracovního týdne.

III. Činnosti služby

1. Bezplatně je poskytováno základní sociální poradenství – informace potřebné k řešení problému.
2. Za úhradu jsou poskytovány základní a fakultativní činnosti. Výše úhrady za sjednané úkony i způsob úhrady je uveden ve Smlouvě o poskytování sociální služby. Kolik konkrétně zaplatíte, určuje délka trvání těchto úkonů, **včetně přípravy na úkon**. Základní částka vychází z platných právních norem.

Jak péče konkrétně funguje

Pečovatelka bude doplňovat Vaše oči a ruce tam, kde to bude potřeba, přitom Vás bude motivovat k soběstačnosti, a kde už to nepůjde:

- ✓ pomůže s mytím, denní hygienou – společně vybereme takový způsob, aby byl pro Vás přijatelný, pohodlný a bezpečný. Pečovatelka se zaměří i na Vaše vlasy a nehty, budete-li chtít;
- ✓ pomůže s výměnou inkontinenční pomůcky – i několikrát denně, včetně následné hygieny, bude-li to potřeba;
- ✓ pomůže s oblékáním a svlékáním, se samostatným pohybem po bytě – problematické oblékání ponožek, kalhot, zapínání knoflíků, pobaví se s Vámi, jak se Vám daří v bytě fungovat samostatně při pravidelných denních činnostech (pohyb po bytě, vím, kde mám doklady, dojdu

- si do schránky vybrat poštu...);
- ✓ pomůže s vařením a podáním jídla – **podle míry soběstačnosti** pomůže pečovatelka s přípravou jednoduchého jídla, nebo ohřeje již připravené (přivezené) jídlo, pomůže vám ho nakrájet či podávat do úst. Nakonec uklidí zbytky, umyje a uklidí nádobí;
- ✓ doprovodí – na procházku a zpět, k lékaři, na poštu a zpět, všude tam, kam potřebujete dojit sám(a) a potřebujete k tomu další ruce a oči;
- ✓ pomůže s nákupem – nachystáte nebo společně vytvoříte seznam, pečovatelka Vám nákup zajistí, může Vám pomoci i s nákupem přes internet;
- ✓ pomůže s drobným úklidem a praním prádla – pečovatelka doplňuje ruce tam, kde již nestačí Vaše síly, úklid pouze do výšky očí, nestoupá na židli, neumývá okna, větší úklid Vám pomůže zajistit u úklidové firmy;
- ✓ ostříhá, oholí, odveze prádlo, doveze k lékaři, dohlédne na Vás – pokud se nepodaří společně najít holičku, prádelnu, zajistit sanitku či senior taxi nebo si bude potřebovat Váš blízký zařídit osobní věci a vy budete potřebovat, aby u Vás pečovatelka v tu dobu byla.

IV. Základní podmínky

1. Rozsah a forma pomoci vychází ze Smlouvy o poskytování sociální služby (dále jen „smlouva“), individuálních potřeb uživatele služby a provozních podmínek služby.
2. Pečovatelská služba je poskytována i v době státních svátků, pokud je tato potřeba uživatelem vyjádřena a je uvedena ve smlouvě, převážně jsou poskytovány základní úkony. Ve dnech 24. 12. až 26. 12., 1. 1., na Velký pátek a Velikonoční pondělí je Pečovatelská služba poskytována primárně uživatelům s vysokou mírou podpory a smluvně dohodnutým rozsahem poskytované péče i o víkendy.
3. Pečovatelská služba nenahrazuje veřejné služby, je registrována jako sociální služba, neposkytuje zdravotní úkony (příprava léků, převazy, aj.), nenahrazuje činnosti úklidových firem - úklid je zajištěn pouze v místnostech, které uživatel pravidelně obývá, využívá (WC, koupelna). Pro úklid a osobní hygienu jsou nutné vlastní pomůcky, jejich seznam dostanete od sociálního pracovníka.
4. Základní podmínky pro praní prádla - špinavé prádlo je předáváno v igelitovém pytli spolu se seznamem a počtem kusů, jménem a adresou, určením kusu, který chcete opravit (zašít díрку, přišít knoflík). Den svozu a navrácení prádla je vždy 1x za týden. Služba nenahrazuje veřejnou službu samoobslužných prádelen.
5. Doprava k lékaři je zajišťována pouze v rámci městských obvodů Poruba, Třebovice, Pustkovec a Martinov, ve výjimečných případech a se souhlasem vedoucí služby v rámci území Statutárního města Ostravy.
6. V případě poskytnutí osobních klíčů od domácnosti uživatele, je uživatel nebo rodinný příslušník povinen převzít tyto klíče zpět na základě předávacího protokolu, nejpozději do 8 dnů od ukončení smlouvy. Pokud se tak nestane, budou po tomto termínu klíče znehodnoceny.
7. Péče nebude poskytnuta v případě, že uživatel bude pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky a povaha úkonu či manipulace s uživatelem by v tom případě mohla ohrozit zdraví uživatele či pečovatelky.

V. Základní práva uživatelů

1. Zachování mlčenlivosti a ochrana osobních údajů.
2. Respektování vlastního názoru, soukromí a osobní důstojnosti.
3. Rozhodování o změně četnosti a rozsahu poskytované služby.
4. Nahlížení do svého osobního spisu, být informován o osobě klíčového pracovníka.
5. Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky vztahující se k poskytované službě.
6. Ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby bez udání důvodu.

VI. Základní povinnosti uživatelů

1. Informovat poskytovatele (Pečovatelskou službu) o změnách, které by mohly mít vliv na průběh poskytované služby.
2. Spolupracovat při sestavení a plnění individuálního plánu.
3. Jakoukoliv změnu v plánu poskytované péče (zrušení, obnovení, změna dne, času) provést

telefonicky, písemně, e-mailem nebo prostřednictvím blízké osoby nejpozději 2 pracovní dny před plánovaným dnem péče.

4. Písemně informovat poskytovatele o využívání stejné služby jiného poskytovatele, včetně rozsahu této péče.
5. Akceptovat zastupitelnost zaměstnanců Pečovatelské služby.
6. Využívat službu ve sjednané době a ve sjednaném rozsahu, poskytování služby lze přerušit nejdéle na dobu 3 měsíců (ve výjimečných případech a se souhlasem vedoucí Pečovatelské služby na dobu 6 měsíců).
7. Zdržet se projevů nevhodného, útočného či agresivního chování vůči zaměstnancům Pečovatelské služby.
8. Zajistit polohovací lůžko v případě zhoršené mobility a potřeby péče o osobní hygienu.
9. Včas (do 15. dne v měsíci) a řádně uhradit platbu za sociální službu.
10. Písemně informovat poskytovatele (Pečovatelskou službu) o monitorování prostoru bytu audiovizuální technikou, zejména pak o důvodu použití této techniky a způsobu zpracování nahrávaného materiálu.

Porušování pravidel, zejména pak nedodržení základních povinností v bodech 6. až 10., je důvodem pro ukončení smlouvy ze strany poskytovatele (Pečovatelské služby).

VII. Základní informace k podání stížnosti, podnětu, připomínky

1. Stížnost je podávána na kvalitu poskytované služby a je slovem STÍŽNOST označena. Doporučení nebo návrh na zvýšení kvality služby je považováno za podnět či připomínku.
2. Můžete ji podat vedoucí Pečovatelské služby (v případě stížnosti na vedoucí Pečovatelské služby ředitelce organizace) ústně, e-mailem (cssporuba@cssporuba.cz), písemně na adresu Centrum sociálních služeb Poruba, p. o., Průběžná 6222/122, 708 00 Ostrava-Poruba. Stížnost lze podat i anonymně prostřednictvím schránky důvěry umístěné v přízemí sídla organizace (viz adresa pro písemné podání), či telefonicky (555 131 673 – vedoucí služby, 555 131 660 – ředitelka).
3. Pro podání stížnosti si můžete zvolit svého zástupce.
4. Lhůta k vyřízení stížnosti je 28 kalendářních dnů, forma je vždy písemná.
5. V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti se s písemným odvoláním můžete obrátit na ředitelku organizace (viz výše) nebo zřizovatele (Statutární město Ostrava – městský obvod Poruba, Klimkovičská 55/28, 708 00 Ostrava-Poruba, tel 599 480 111 – spojovatelka).
6. Uživatel má možnost v případě nespokojenosti s postupem organizace podat podnět na nezávislé orgány a instituce:
 - ✓ Moravskoslezský kraj – Krajský úřad, Odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Ostrava, tel.: 595 622 222, e-mail: posta@msk.cz
 - ✓ Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
 - ✓ Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha, tel.: 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz
 - ✓ Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, Pobočka Ostrava, Prokešovo náměstí 618/3, 702 00, Ostrava, tel.: 724 701 613, e-mail: petra.gniadkova@poradna-prava.cz nebo poradna@poradna-prava.cz

Tato Pravidla provozu Pečovatelské služby nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2024 a k tomuto dni se ruší platnost Pravidel provozu Pečovatelské služby ze dne 1. 4. 2023.

Zpracovala: Mgr. Pavlína Halamová, DiS., vedoucí Pečovatelské služby [Centrum sociálních služeb Poruba](#)

Schválila: Ing. Simona Malinová, ředitelka organizace

příspěvková organizace ©
Průběžná 6222/122
708 00 Ostrava-Poruba
IČO: 71216642 DIČ: CZ71216642

