

# Pravidla poskytování pečovatelské služby

## Článek 1

### Veřejný závazek městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako poskytovatele pečovatelské služby

#### Poslání

Posláním městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako registrovaného poskytovatele sociálních služeb je formou terénní a ambulantní pečovatelské služby zajistit potřebnou pomoc seniorům a zdravotně postiženým osobám na území našeho obvodu, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, při zvládnání péče o vlastní osobu a domácnost. Městský obvod poskytuje pečovatelskou službu v rozsahu svých možností definovaných v „Nabídce poskytovaných úkonů pečovatelské služby“ tak, aby služba byla poskytována dle individuálních potřeb osob, v jejich zájmu a v náležité kvalitě a aby rozvíjením samostatnosti osob posilovala jejich sociální začleňování.

#### Cíl

Cílem městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz je při poskytování pečovatelské služby:

- umožnit klientům žít běžným způsobem života, podporovat je v činnostech, kde jsou sníženy jejich schopnosti zejména v oblasti osobní péče a péče o domácnost,
- poskytovat sociální službu, která zachovává a rozvíjí důstojný život klientů s maximálním důrazem na jejich svobodnou vůli a soukromí,
- prostřednictvím depistáže informovat občany starší 75 let o možnostech individuální péče s pomocí pečovatelské služby.

#### Cílová skupina

1. Pečovatelská služba je určena osobám, které

- mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení  
a
- spadají do věkové struktury:  
dospělí od 27 do 64 let  
mladší senioři od 65 do 80 let  
starší senioři nad 80 let

#### Principy

- Rovný přístup ke klientům
- Důraz na svobodu volby klientů
- Ochrana práv a osobních svobod klientů
- Poskytování služby podle individuálních potřeb klientů
- Flexibilita
- Pomoc při sociálním začleňování organizováním zájmových a společenských aktivit

- Podpora aktivního přístupu a rozvoje samostatnosti
- Podpora k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- Posilování sociálního začleňování
- Dodržování Etického kodexu pracovníků zajišťujících poskytování sociálních služeb městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz
- Průběžné vzdělávání a supervize pracovního týmu

Veřejný závazek vychází ze směrnice č. SME 2023–06 „Poskytování pečovatelské služby“, kterou vydala Rada městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz na své 14. schůzi dne 29. 5. 2023, usnesením č. 0631/RMOB2226/14/23.

## Článek 2

### Místo a způsob poskytování pečovatelské služby

1. Městský obvod poskytuje pečovatelskou službu formou terénní a ambulantní služby, a to jak v domech s pečovatelskou službou ve správě městského obvodu, tak v domácnostech klientů mimo tyto domy. Ambulantní formou zajišťuje klientům praní prádla.
2. Městský obvod poskytuje pečovatelskou službu v rozsahu základních činností služby vymezených v § 40 odst. 1) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, přičemž jednotlivé úkony těchto činností jsou specifikovány v nabídce.
3. Městský obvod poskytuje pečovatelskou službu na základě smlouvy s klientem pečovatelské služby.

## Článek 3

### Doba poskytování pečovatelské služby

#### **Dům s pečovatelskou službou na ul. Gajdošova 39:**

pondělí–pátek: 7:00 – 19:00

sobota, neděle a svátky: 7:00 – 15:30

#### **Dům s pečovatelskou službou na ul. Dobrovského 53:**

pondělí–pátek: 7:00 – 15:30

#### **Domácnosti klientů mimo domy s pečovatelskou službou:**

pondělí–pátek: 7:00 – 19:00

sobota, neděle a svátky: 7:00 – 15:30

#### **V uvedených dnech a časech poskytujeme veškeré úkony pečovatelské služby kromě sociálního poradenství, které poskytujeme takto:**

pondělí a středa: 8.00 – 17.00

úterý a čtvrtek: 8.00 – 14.00

pátek: 8.00 – 12.00

## Článek 4

### Způsoby informování zájemců o pečovatelskou službu

1. Základní informace jsou zveřejněny na internetových stránkách [www.moap.cz](http://www.moap.cz).
2. Zájemce se také může obrátit se žádostí o poskytnutí informací na sociální pracovníci oddělení sociálních služeb odboru sociálních věcí buď osobně nebo telefonicky:
  - sociální pracovníce, Úřad městského obvodu MOaP, Tyršova 14/1761  
tel.: 599 442 644, 724 067 385
3. Jednání se mohou zúčastnit další osoby dle přání zájemce, např. rodinní příslušníci, osoby blízké atd.
4. Jednání se nemohou zúčastnit osoby, které zájemce vyloučí.
5. Je-li zájemce omezen ve svéprávnosti, jedná s ním sociální pracovník za přítomnosti jeho opatrovníka.
6. Je-li výsledkem jednání dohoda o tom, že služba bude poskytována, je podmínkou zahájení poskytování služby uzavření písemné smlouvy. Uzavřením smlouvy ze zájemce stává klientem. Smlouvu podepisuje na straně jedné budoucí klient (je-li klient osobou omezenou ve svéprávnosti, pak jeho zákonný zástupce – opatrovník), popř. se použije ustanovení § 91, odst. 6 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, na straně druhé vedoucí odboru sociálních věcí, kterou k tomu zmocnila rada městského obvodu. V době nepřítomnosti vedoucí odboru podepisuje smlouvu místostarosta, do jehož kompetencí dle organizačního řádu úřadu spadají záležitosti odboru sociálních věcí.

## Článek 5

### Stanovení cílů spolupráce klienta

1. Klient si stanovuje cíle spolupráce, které by měl za pomoci pečovatelské služby splnit. Cíle spolupráce jsou součástí individuálního plánu klienta, na základě kterého je klientovi poskytována pečovatelská služba.
2. Klient má k dispozici tzv. složku klienta, ve které má stanovený cíl spolupráce, kterého by měl prostřednictvím pečovatelské služby dosáhnout.
3. V případě potřeby má právo nahlédnout do individuálního plánu kterákoli osoba, kterou určí klient.
4. Individuální plán vzniká při prvním osobním jednání s budoucím klientem před uzavřením smlouvy a vede je sociální pracovníce nebo klíčový pracovník.
5. Další komunikaci s klientem při průběžném vyhodnocování plánu a jeho aktualizaci realizuje jeho klíčový pracovník.
6. Klíčovými pracovníky jsou dva pracovníci v sociálních službách, kteří u klientů zpravidla neprovádějí úkony pečovatelské služby – pouze při akutním nedostatku pečovatele.
7. Klient má právo svůj cíl spolupráce kdykoli změnit.
8. V průběhu poskytování služby se cíl spolupráce spolu s klientem vyhodnocuje, zda plán naplňuje stanovené cíle, zda je efektivní a vhodný. Vždy se však vyhodnotí při ukončení poskytování služby se zprávou, zda byl cíl spolupráce klienta naplněn. Jedenkrát za 2 roky probíhá vyhodnocení také prostřednictvím dotazníku spokojenosti klientů.

## Článek 6

### Přiměřené riziko

Klienti mají právo rozhodovat svobodně o svých záležitostech a nést z těchto rozhodnutí přiměřené riziko. Diskuse o přiměřenosti rizika při rozhodování klienta v konkrétních situacích je součástí procesu individuálního plánování, kdy si klient stanovuje své cíle a způsoby jejich naplnění. Jediné situace, kdy může dojít k přiměřenému omezení klienta, jsou situace spojené s přímým ohrožením jeho zdraví, života nebo zdraví a života jiných osob.

## Článek 7

### Osobní spis

1. Osobní spis je složka, kterou sociální pracovnice založí po ukončení prvního jednání se zájemcem o službu a kterou opatří na obalu základními údaji identifikujícími klienta, jehož dokumentaci spis obsahuje a úředním razítkem.
2. Osobní spisy klientů jsou vedeny po celou dobu trvání smlouvy v tištěné a elektronické (e-spis) podobě a jsou uloženy v uzamčené skříni v kanceláři sociální pracovnice.
3. Součástí osobního spisu je:
  - sběrný arch
  - záznam z jednání se zájemcem o pečovatelskou službu
  - informace o zpracování osobních údajů zájemce o pečovatelskou službu
  - stejnopis smlouvy o poskytování pečovatelské služby
  - protokol o převzetí klíčů
  - zúčtování plateb za dobu poskytování pečovatelské služby po ukončení poskytované sociální služby
  - záznamy o průběhu poskytování pečovatelské služby, jednání s třetími osobami apod.
  - dokumentace o individuálním plánování a jejím vyhodnocování po ukončení poskytování služby
  - protokol o ukončení poskytování pečovatelské služby a dále dle potřeby
  - protokol o vrácení klíčů
4. Klient nebo jiná osoba na základě plné moci vystavené klientem má právo kdykoli v úřední hodiny na vyžádání a za přítomnosti sociální pracovnice pečovatelské služby nebo vedoucí oddělení nahlédnout do osobního spisu, ve kterém jsou jeho osobní údaje vedeny.

## Článek 8

### Předsudky a negativní hodnocení

Situace, ve kterých by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby ke stigmatizaci a způsoby předcházení:

### Oslovování

1. Pracovníci pečovatelské služby oslovují klienty způsobem, který si s ním dohodnou. Obvyklým způsobem oslovení je paní/pane a příjmení, popř. titul a příjmení klienta. Pokud si to klient přeje, lze oslovovat také křestním jménem, popř. jinak, avšak vždy podle přání klienta, které je zaznamenáno v jeho v individuálním plánu.

2. Pracovníci pečovatelské služby oslovují klienty způsobem dle odst. 1), avšak vždy bez infantilismu, zesměšňování, ironie apod. a vždy používají vykání.

#### **Komunikace**

1. Pracovníci pečovatelské služby se při komunikaci s klientem nesnaží vyvolávat milosrdenství, soucit a neposilují jeho závislost na společnosti.
2. Pracovníci pečovatelské služby nepředstavují klienty služby diagnózou (např. „To je paní, která nemůže chodit“), ale vždy jménem s připojením charakteristiky klienta v pozitivním smyslu (např. „To je paní Nováková, která si jako osobní cíl stanovila udělat nejpozději do měsíce první samostatný krok“).
3. Pracovníci pečovatelské služby při komunikaci s klientem ani s ostatní veřejností nikdy nepoužívají hanlivá slova jako ležák, mentál apod.
4. Pracovníci pečovatelské služby při komunikaci s veřejností za účasti klienta služby nehovoří o něm, jako by nebyl přítomen (např. „On říkal, že by chtěl donést nákup.“) a současně nikdy nehodnotí jeho možnosti a schopnosti v rozhovoru s veřejností (např. „To víte, on už to tak nezvládá.“).
5. Pracovníci pečovatelské služby při komunikaci s klientem i s veřejností vždy dbají na to, aby svým jednáním vyjadřovali stejný respekt ke klientovi jako k ostatním lidem.

#### **Kulturní a společenský život**

1. Pro klienty organizuje městský obvod pravidelné kulturní a společenské akce (koncerty, besedy, výstavy, vystoupení dětí mateřských škol, zájezdy). Tyto akce propaguje odbor sociálních věcí formou letáků, plakátů, pozvánek apod. tak, aby na ně měla přístup také ostatní veřejnost z řad seniorů, popř. zástupci samosprávy – vedení městského obvodu nebo členové sociální komise rady.
2. Městský obvod spolupracuje také s nestátními neziskovými organizacemi při organizování kurzů pro seniory (např. trénování paměti). Odbor sociálních věcí tyto kurzy nabízí jak klientům, tak ostatním seniorům.
3. K prezentaci uvedené činnosti a k informování seniorů i ostatní veřejnosti o činnosti městského obvodu pro naše starší spoluobčany využívá odbor sociálních věcí pravidelně měsíčník Centrum, webové stránky městského obvodu, facebook, další instituce (televize Polar, časopis Sociální služby apod.) a akce, sloužící k propagaci sociálních služeb (Lidé lidem, Gerontologické dny, Den seniorů apod.).

## **Článek 9**

### **Stížnosti**

1. Klienti mají právo v případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby si stěžovat.
2. Stížnost může předložit klient, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, případně jiná nezávislá fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta (dále „předkladatel“).
3. Předkladatel je informován o možnosti zvolit si vlastního zástupce pro předložení stížnosti a přijímání informací o jeho vyřizování.
4. Stížnost může být předložena:

- ústně
  - prostřednictvím e-mailu
  - jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u klientů neschopných běžné verbální komunikace
  - písemně
5. Předkladatel má právo podat stížnost anonymně. V takovém případě je příjemce stížnosti povinen mu poskytnout na požádání takovou míru podpory, kterou potřebuje k sepsání stížnosti a je povinen zachovat mlčenlivost o předkladateli ve všech případech, vyjma případů ohrožujících zdraví nebo život předkladatele či jiných osob. Zároveň je možno podat stížnost anonymně do schránky v DPS Gajdošova nebo DPS Dobrovského s označením schránky Pečovatelská služba.
6. Jednoduché stížnosti se řeší bezodkladně, lhůta pro vyřízení složitějších stížností je 60 dnů ode dne jejich doručení. V mimořádných případech může vedoucí odboru sociálních věcí lhůtu prodloužit.
7. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se předkladatel může obrátit na nadřízeného pracovníka pracovníkovi, který podání řešil, nebo k tomu, kdo práci tohoto pracovníka řídí, tj.:
- v případě sociální pracovnice na vedoucí oddělení sociálních služeb  
tel. 599 442 643
  - v případě vedoucí oddělení sociálních služeb na vedoucí odboru sociálních věcí  
tel. 599 442 919
8. Předkladatel má možnost se kdykoli v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na instituce sledující dodržování lidských práv, popř. na orgán inspekce kvality poskytovaných sociálních služeb, nebo přímo své podání na tyto instituce adresovat.

Kontakty:

<b>Krajský úřad, Moravskoslezský kraj</b> 28. října 117, 702 18 Ostrava E-mail: <a href="mailto:posta@msk.cz">posta@msk.cz</a> , ID datové schránky: 8x6bxsd	tel.:595 622 222
<b>Kancelář veřejného ochránce práv</b> Údolní 39, 602 00 Brno E-mail: <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a> , ID datové schránky: jz5adky	tel.: 542 542 888
<b>Český helsinský výbor</b> Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 E-mail: <a href="mailto:info@helcom.cz">info@helcom.cz</a>	tel.: 257 221 141
<b>Úřad práce České republiky, krajská pobočka v Ostravě</b> Zahradní 368/12, 702 00 Ostrava 2 E-mail: <a href="mailto:podatelna.ot@uradprace.cz">podatelna.ot@uradprace.cz</a> , ID datové schránky: twrzpnd	tel: 800 779 900
<b>Bílý kruh bezpečí</b> Jurečkova 643/20, 702 00 Ostrava E-mail: <a href="mailto:bkb.ostrava@bkb.cz">bkb.ostrava@bkb.cz</a>	tel: 731 306 411, 732 577 520

## Článek 10

### Odmítnutí zájemce o pečovatelskou službu

1. Úkolem sociální pracovníce je mj. v průběhu vstupního rozhovoru posoudit, zda zájemce spadá do cílové skupiny klientů pečovatelské služby. Pokud tomu tak není, poskytne mu kontakty na jiné poskytovatele sociálních služeb, popř. kontakty na veřejně dostupné služby.

Městský obvod má možnost odmítnout uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytování pečovatelské služby pouze, pokud:

- zájemce požaduje poskytnutí jiné než pečovatelské služby,
- uzavřením smlouvy by překročil kapacitu uvedenou v registraci u krajského úřadu,
- vypověděl zájemci smlouvu o poskytnutí pečovatelské sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy, a to v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí

2. Nastane-li některá z výše uvedených situací, je povinností sociální pracovníce sdělit zájemci důvody odmítnutí a nejpozději do 25 dnů od podání žádosti zaslat písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy. Dále zapíše zájemce do seznamu žadatelů, se kterými nebylo možné smlouvu uzavřít, s uvedením důvodu. Seznam je veden v elektronické podobě.
3. Dojde-li k odmítnutí zájemce z důvodu dle odst. 2) písm. a), je povinností sociálního pracovníka poskytnout zájemci kontakty na dostupné poskytovatele služby, o kterou zájemce žádá, popř. poskytnout pomoc při zajištění kontaktu.
4. Dojde-li po projednání požadavku zájemce k jeho odmítnutí z důvodu dle odst. 2) písm. b), je povinností sociálního pracovníka zapsat zájemce do pořadníku podle těchto kritérií:

Kriterium	Počet bodů
Zájemce má trvalý pobyt v městském obvodu Moravská Ostrava a Přívoz a fakticky se tam zdržuje	6
Zájemce má trvalý pobyt v jiném městském obvodu statutárního města Ostravy, ale fakticky se zdržuje v městském obvodu Moravská Ostrava a Přívoz	1
Zájemce má trvalý pobyt mimo Ostravu	0
Zájemce nemá rodinné příslušníky ani osoby, které by mu mohly poskytnout požadovanou službu, popř. jeho rodina odmítá tuto službu poskytovat	3
Zájemce žije sám, rodinní příslušníci jsou zaměstnaní a jejich zaměstnání jim nedovoluje poskytovat žadateli službu v požadovaném rozsahu	2
Zájemce bydlí společně s rodinou, rodinní příslušníci jsou však zaměstnaní a jejich zaměstnání jim nedovoluje poskytovat žadateli službu v požadovaném rozsahu	1
Datum podání žádosti – za každý započatý měsíc (zohledňuje se při rovnosti bodů)	1

Zájemce má právo zařazení do pořadníku odmítnout. Tuto skutečnost sociální pracovníce zaznamená do seznamu odmítnutých žadatelů ke jménu zájemce.

## Článek 11

### Výše úhrad za úkony pečovatelské služby

1. Za poskytování pečovatelské služby hradí klient úhradu podle „Sazebníku úhrad“ vydaného radou. U úkonů, za něž přísluší úhrada dle hodinové sazby, se postupuje tak,

že výše úhrady se vypočítá podle skutečného času stráveného realizací úkonu v přepočtu na minuty.

2. Se sazebníkem úhrad je každý klient prokazatelně seznámen při uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Podmínky placení úhrad a vyúčtování případných přeplatků obsahuje smlouva o poskytování pečovatelské služby.
3. Dojde-li rozhodnutím rady v průběhu poskytování služby ke změně sazebníku úhrad, je povinností sociální pracovnice prokazatelně seznámit klienta s touto změnou alespoň 14 dnů před termínem, kdy začne nový sazebník úhrad platit.

## **Článek 12**

### **Závěrečná ustanovení**

Tato pravidla obsahují základní informace o poskytování pečovatelské služby zakotvená ve vnitřních předpisech vydaných Radou městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz a pokynech vedoucí odboru sociálních věcí Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz.

Zpracovala: Mgr. Alena Antoszyková  
Dne: 14. 8. 2023