

## Vnitřní pravidla

Platná od 1.2.2024

### **Domovinka, ambulantní odlehčovací služby**

Odlehčovací služba ambulantní podle §44 zákona 108/2006 Sb., v platném znění, je poskytována osobám v nepříznivé sociální situaci, způsobené sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek. Služba je poskytována v Domově se zvláštním režimem – Domovinka.

#### I. Podmínky, předpoklady přijetí

- 1) Přijetí osoby do zařízení k odlehčovacímu pobytu se uskutečňuje **na základě jednání se zájemcem o službu** (s budoucím klientem, popřípadě s jeho opatrovníkem nebo s pečující osobou) v zařízení Poskytovatele nebo v domácím prostředí zájemce. Sociální pracovnice sdělí potřebné informace k přijetí, zjistí potřeby, schopnosti, přání a očekávání zájemce.
- 2) Podmínkou k přijetí osoby do zařízení je závislost na pomoci jiné osoby v péči o vlastní osobu a domácnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení.
- 3) Při podání žádosti a uzavření smlouvy je třeba uvést osobní údaje osoby, které má být služba poskytnuta, popř. i osobní údaje zákonem stanoveného zástupce nebo kontaktní osoby. Službu nelze poskytovat anonymně.
- 4) V případě, kdy osoba není omezena ve svéprávnosti, nemá soudem stanoveného zástupce nebo podpůrce a z důvodu choroby není schopna plně posoudit obsah smlouvy nebo smlouvu podepsat, **je nutné lékařské vyjádření, které dokládá, že osoba není schopna sama jednat.**
- 5) Osobu při uzavírání smlouvy zastupuje **pověřený pracovník** městského úřadu, zástupce obce s rozšířenou působností nebo opatrovník ad hoc, avšak za přítomnosti klienta, popřípadě i kontaktní osoby.
- 6) Za osobu, která je schopna sama jednat, ale není schopna se fyzicky podepsat, může smlouvu podepsat rodinný příslušník, pokud osoba jednoznačným gestem a před 2 svědky vyjádří souhlas se zněním smlouvy.
- 7) **Sepsání smlouvy** o poskytování sociální služby, ve smlouvě je třeba uvést způsob platby za poskytované služby.
- 8) **Platnost smlouvy** – smlouva je uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou. Pokud Osoba nevyužije službu Poskytovatele do 6 měsíců od posledního měsíce, ve kterém službu čerpala, platnost smlouvy zaniká posledním dnem této lhůty.

Sepsáním smlouvy o poskytování odlehčovací služby ambulantní v Domově se zvláštním režimem se zájemce o službu stává klientem zařízení.

## II. Přijetí do zařízení

1) Se zájemcem popřípadě jeho opatrovníkem (za přítomnosti rodiny, pečující osoby) je při příchodu **sepsána smlouva** o poskytování sociální služby.

2) Zájemce nebo jeho zástupce je povinen uvést **1 kontaktní osobu** a 1 osobu jako náhradní pro případ hlášení informací o klientovi. Informace se podávají **pouze kontaktní osobě**, v případě nemožnosti kontaktu s uvedenou osobou, jsou informace sděleny náhradní osobě.

## III. Pobyt v zařízení

Klient je svobodný člověk, a to i v případě omezení svéprávnosti soudem. Z důvodu technického zajištění služby je pohyb mimo zařízení možný s doprovodem personálu nebo jiné osoby.

1) Zdravotní péče je klientovi poskytována **jeho praktickým lékařem**, v případě potřeby odbornými lékaři. Doprovody k lékaři nebo zajištění návštěvy lékaře v zařízení je v kompetenci registrovaných zdravotních sester. Ty zajišťují rovněž ošetrovatelskou péči přímo v zařízení na základě indikace lékaře.

2) Jakékoliv **důležité změny**, které by mohly mít vliv na poskytování péče v našem zařízení, je třeba **co nejdříve nahlásit** sociální pracovníci či vedoucí zařízení. **Změny ve zdravotním stavu je nutné konzultovat se zdravotní sestrou zařízení. Infekční nebo bakteriální onemocnění (horečka, rýma, kašel, zvracení, průjem), neošetřený úraz je důvodem pro nepřijetí klienta do péče.**

3) **Požívání alkoholických nápojů je v přípustné míře povoleno v případě, že osoba požívající alkohol nenarušuje kolektivní soužití v zařízení** (konflikty, agrese). Jednotlivé případy jsou vždy posuzovány individuálně. Kouření není v Domovince dovoleno.

4) **Návštěvy klientů jsou možné denně**, doporučená doba 9.00-17.00 hod. s ohledem na provoz zařízení a potřeby klientů v zařízení. Návštěvy se řídí podle pravidel uvedených ve Směrnici o návštěvách v domově se zvláštním režimem – Domovince umístěné na nástěnce chodby.

5) Odchody klientů s rodinou jsou možné kdykoli, je třeba jen odchod nahlásit personálu (z důvodu odložení stravy, uzpůsobení programu apod.).

6) Ukončení služby je možné jak ze strany klienta, tak ze strany organizace.

### Ze strany klienta:

- poskytování služby na dobu určitou
- nespokojenost
- změna stavu nebo podmínek na straně klienta a jeho rodiny
- hospitalizace klienta, úmrtí klienta

### Ze strany organizace:

- pobyt na dobu určitou
- nedodržování domácího řádu,
- změna stavu klienta (např. nutná hospitalizace),
- upozornění na nesplnění podmínek pro pobyt klienta, nehrazení úhrady za pobyt

7) **Restriktivní opatření** – omezující prostředky je možné u klienta použít pouze za podmínek uvedených ve Směrnici pro používání restriktivních opatření. O užití takového opatření je informována kontaktní osoba.

## IV. Úhrady

Celková úhrada za poskytování služby se skládá z **úhrady za stravu, za péči (podle skutečně poskytnuté podpory vyjádřené časem), popřípadě z úhrady za poskytnutí fakultativní služby.**

### 1) Úhrada:

- **za poskytnutou péči** - 1 hodina péče 135 Kč, úkony dle vyhl.505/2006 Sb.
  - **za stravu** (dle objednané stravy)
    - snídaně 46,50 Kč
    - dopolední svačina 13,00 Kč
    - oběd 103,00 Kč
    - odpolední svačina 13,00 Kč
    - večeře 79,50 Kč
- celkem 255,00 Kč/den**

### 2) Fakultativní služby:

<b>1. Doprava mimo Břeclav</b> (dovoz/odvoz)	12,- Kč/km
<b>2. Doprava v rámci Břeclavi</b> (dovoz/odvoz)	30,- Kč/cestu
<b>3. Výměna lůžkovin</b>	50,- Kč/úkon
Mimo termín (Povlak na polštář, peřinu nebo prostěradlo)	
<b>4. Vyžádaný doprovod k lékaři</b>	100,- Kč za každou započatou hodinu
(Kontrolní plánované návštěvy)	
<b>5. Vyžádaný nákup</b>	30,- Kč/nákup
(provádí personál na požádání)	
<b>6. Užívání vlastního rádia</b> (spotřeba energie)	10,- Kč/den
<b>7. Užívání vlastního počítače</b> (spotřeba energie)	10,- Kč/den
<b>8. Užívání vlastního mobilu</b> (spotřeba při dobíjení)	10,- Kč/nabití
<b>8. Stříhání vlasů nebo barvení vlasů</b>	
(na požádání)	50,- Kč/úkon
<b>9. Praní osobního prádla</b> (na požádání)	80,- Kč/kg

### 3) Další zpoplatněné služby:

1. **Převzetí osoby do péče při příjmu**  
(administrativa a nachystání léků na dobu 300,- Kč  
pobytu).  
JE TO JEDNORÁZOVÝ POPLATEK
2. **Podávání léků** 20,- Kč / úkon
3. **Telefonická konzultace s lékařem** (např. 30,- Kč / úkon  
objednání léků nebo inko pomůcek)

- 4) **Úhradu za poskytnuté služby lze provádět hotovostně** na pokladně společnosti nebo **bezhotovostně** na účet společnosti.

## V. Individuální plánování služby

1) S klientem pracujeme v souladu s jeho individuálními potřebami a osobními cíli. Po příchodu do zařízení je osobě přidělen **klíčový pracovník**, jehož úkolem je iniciativně si všimnout jeho zájmů, potřeb, schopností, dovedností a očekávání; společně stanovovat osobní cíle (čeho by chtěl prostřednictvím služby dosáhnout) a plánovat průběh služby.

2) Každý klient má sestaven **Individuální plán**, který napomáhá k realizaci systematické práce s klientem v průběhu poskytování služby; poskytovat klientovi tolik péče, kolik právě potřebuje. Umožňuje zmapovat oblasti, které jsou u klienta potřeba podporovat, zaměřit se na nácvik schopností, dovedností a jejich udržení; v neposlední řadě pak monitorovat změny ve stavu klienta a bezprostředně na ně reagovat.

## VI. Dokumentace a ochrana osobních údajů

1) Společnost REMEDIA PLUS z.ú jako správce osobních údajů ve smyslu "*Nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679*" (**GDPR - obecné nařízení o ochraně osobních údajů**) zpracovává osobní údaje svých klientů, jejich opatrovníků, zákonem stanovených zástupců, kontaktních osob klientů:

- v souladu s příslušnými platnými právními předpisy
- v rozsahu nezbytném pro výkon oprávněné činnosti poskytovatele sociálních služeb dle platných právních norem, zejména Zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách a Vyhlášky 505/2006Sb.
- zajišťuje jejich náležitě zabezpečení, ochranu před neoprávněným či protiprávním zpracováním, před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením a nepředává údaje třetím stranám bez souhlasu oprávněných osob

2) **Co budeme chtít vědět a zpracovávat?**

- identifikační údaje klienta: jméno a příjmení klienta, rodné číslo, datum narození
- kontaktní údaje klienta: adresa, telefon, e-mail
- identifikační a kontaktní údaje opatrovníka, kontaktní osob: jméno, příjmení, telefon, e-mail, výše přiznaného příspěvku na péči
- údaje o nepříznivé sociální situaci klienta v souvislosti s plánováním rozsahu a průběhu poskytování služby (osobní cíl klienta, chování, lokomoce, motorika, soběstačnost, oblíbené, neoblíbené činnosti, stravování apod.)
- informace o dosavadním životě klienta (historické události), které by mohly mít vliv na prožívání života v novém prostředí
- informace o zdravotním stavu klienta (zpracovává zdravotní sestra),

3) **Proč budeme osobní údaje zpracovávat?**

z důvodu

- uzavření Smlouvy o poskytování služby
- zajištění kvalitního poskytování sociální služby
- plánování a organizačního zajištění poskytování služby

- předání informací pro případ krizové situace – lékaři, pohotovostní službě, Policii
- statistického zpracování údajů REMEDIE PLUS z.ú.
- vyúčtování úhrad za poskytování sociální služby
- zajištění zdravotní a ošetrovatelské péče

#### 4) Jak dlouho budeme s osobní údaje zpracovávat?

- po dobu poskytování služby
- 5 let od ukončení poskytování služby (nutná archivace)

#### 5) Kdo bude pracovat s osobními údaji?

- sociální pracovnice,
- vedoucí pracovnice,
- zdravotní sestra,
- pečovatelka,
- aktivizační pracovnice,
- ředitelka společnosti,
- pracovnice účtárny,

Dle vnitřních předpisů společnosti REMEDIA PLUS z.ú. je vymezen okruh osobních údajů, které pracovníci na jednotlivých pozicích zpracovávají.

#### 6) Pracovníci při poskytování služby:

- shromažďují pouze takové údaje, které jsou nutné k poskytování služby a které jsou zpracovávány pouze za účelem, k němuž byly shromážděny,
- dodržují mlčenlivost,
- dodržují stanovená pravidla pro přístup k osobním údajům třetích osob,
- zpracovávají pouze takové osobní údaje, ke kterým mají oprávnění dle vnitřního předpisu společnosti REMEDIA PLUS z.ú. o ochraně osobních údajů.

#### 7) Jaká jsou Vaše práva?

Vaše práva jsou vymezena v *"Nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679"(GDPR)* .

Máte právo:

- požádat o informace o zpracování svých osobních údajů, Poskytovatel má povinnost Vám tyto informace bez zbytečného odkladu předat,
- na přístup k svým osobním údajům, požádat o jejich aktualizaci nebo opravu,
- nahlížet do své osobní dokumentace,
- požádat o výmaz osobních údajů,
- požadovat o vydání zpracovaných údajů,
- obrátit se na nás nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů v případě pochybností o zpracování a dodržování ochrany osobních údajů ze strany Poskytovatele,
- požádat Poskytovatele o předání Vašich osobních údajů třetí osobě (jiné organizaci, úřadu, aj.) a to na základě Vašeho písemného souhlasu,
- určit osobu, která smí nahlížet do Vaší dokumentace a může být informována o zdravotním stavu, nebo zakázat nahlížení do dokumentace a podávání zdravotních informací.

**Vaše požadavky je třeba podat písemně sociální pracovníci.**

#### 8) Jaké jsou Vaše povinnosti?

- informovat bezodkladně sociální pracovníci o změně osobních údajů, hradit poskytnuté služby v daném termínu, spolupracovat na individuálním plánu péče

Zpracování osobních údajů je dále upraveno vnitřním předpisem o ochraně osobních údajů společnosti REMEDIA PLUS z.ú. v souladu s "Nařízením Evropského parlamentu a rady EU 2016/679" (GDPR).

## VII. Doporučení

- 1) Klient má možnost po příchodu do zařízení uložit své osobní věci do uzamykatelné skříňky nebo je předat do úschovy vedoucí zařízení (např. doklad totožnosti, průkaz zdravotní pojišťovny, cenné předměty, hotovost).
- 2) **Léky pro denní potřebu a lékařské zprávy** doporučujeme předat zdravotní sestře i s rozpisem užívání od lékaře. Posouzení vhodnosti ponechání těchto předmětů u klienta je ponecháno klientovi a jeho rodině.
- 3) Doporučujeme, aby měl klient **označeny své oděvy a obuv** (např. fixem nebo výšivkou) tak, aby nemohlo dojít k jeho záměně.
- 4) Potravinu, které jsou klientovi přineseny a které podléhají zkáze, doporučujeme předat personálu, který potraviny označí a uloží do chladničky, aby byla uchována jeho

## VIII. Co si vzít s sebou do zařízení

- občanský průkaz, průkazku zdravotní pojišťovny
- **rozpis léků, léky v originálním původním obalu, lékařské zprávy z poslední doby, pomůcky pro inkontinenci**
- osobní oděvy, osobní pomůcky k hygieně
- přezůvky na chůzi po Domovince, na vycházky
- brýle, naslouchátko, berle, chodítko apod.,
- osobní věci (např. kabelku, telefon)

## IX. Další informace

- 1) **Přihlašování a odhlašování pobytu v zařízení, stravy je nutné do 8.00 hod ráno předchozího všedního dne** z důvodu objednávání u externího dodavatele. V případě, že strava nebude včas odhlášena, bude zaúčtována do platby jako by byla klientem odebrána.
- 2) Nezaplacení za poskytnou službu do konce kalendářního měsíce po ukončení zúčtovaného měsíce je důvodem pro **neuzavření další smlouvy** o poskytnutí služby.
- 3) **Klient si hradí léčiva, poplatky za lékařskou pohotovost, prostředky zdravotnické techniky, obal na zubní protézu, z vlastních prostředků.** Dále si doplácí pomůcky pro inkontinenci + podložky do lůžka nad množství hrazené zdravotní pojišťovnou.

## X. Pravidla pro vyřízení stížností

### 1) Kdo může podat stížnost

- všichni uživatelé sociálních služeb společnosti REMEDIA PLUS z.ú.
- zájemci o služby
- příbuzní
- veřejnost, instituce

### 2) Stěžovat si lze na

- jednání zaměstnanců organizace
- kvalitu provedené práce
- způsob poskytování sociálních služeb

### 3) Co je považováno za stížnost, forma stížností

- stížnost nemusí mít žádné formální náležitosti, stížností je vše, co jako stížnost osoba (instituce), která si stěžuje, označí, přičemž z formulace musí být jasně patrné, že se jedná o stížnost
- stížnost může být podána písemně, ústně, telefonicky, emailem
- do stížnosti je vhodné uvést co nejvíce informací týkajících se události, které se stížnost týká
- kromě stížností lze podávat společnosti REMEDIA PLUS z.ú. rovněž podněty a připomínky k fungování a kvalitě poskytovaných služeb

### 4) Kam a komu se stížnost podává

- přímo organizaci REMEDIA PLUS z.ú.: ředitelce, vedoucí zařízení, sociální pracovníci nebo kterémukoliv pracovníkovi přímé obslužné péče, stížnost lze podat rovněž anonymně do schránky v zařízení
- na krajský úřad v Brně nebo obecní úřad v Břeclavi, odbor sociálních věcí ( tel. 519 311 267)
- organizaci zajišťující dodržování lidských práv – např. veřejný ochránce práv, ombudsman ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz); [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)), Český helsinský výborporadna@helcom.cz (tel.602 646 940), Bílý kruh bezpečí (tel. 257 317 110, Brno 541 218 122).

### 5) Vyřizování stížností a lhůta na vyřízení

- vyřizování stížností patří do kompetence ředitelky společnosti, mohou se jej dále účastnit osoby ředitelkou pověřené, případně další instituce
- v případě, že by mohlo dojít ke střetu zájmů nebo existuje důvodná obava z možné podjatosti, je ředitelkou k prošetření stížnosti pověřena jiná osoba tak, aby se střetu zájmů předešlo
- doba na vyřízení stížnosti je 14 dnů od převzetí stížnosti, po uplynutí této lhůty se stěžovateli oznámí výsledek prošetření stížnosti. Odpověď na stížnost lze dát stěžovateli i jinou než písemnou formou, pokud si to přeje.

## **XI. Kontakty**

**Telefonní číslo Domovinky:** 519 315 137

Na toto číslo lze telefonovat klientům, telefon jim můžeme přinést na pokoj.

**Telefonní číslo na tablet:** 775 897 764

Na tomto telefonním čísle můžeme zprostředkovat pomocí aplikace WhatsApp videohovor.

**Vedoucí Domovinky:**

Kadlíčková Petra - 739 459 638, 530 331 328,

e-mail: [vp.domovinka@remediaplus.cz](mailto:vp.domovinka@remediaplus.cz)

**Sociální pracovnice Domovinky:**

Bc. Stachovičová Radmila – 739 697 689, 530 331 329,

e-mail: [sp.domovinka@remediaplus.cz](mailto:sp.domovinka@remediaplus.cz)

**Zdravotní sestry:** telefon 519 315 137

**Ředitelka společnosti:**

Bc.Pěčková Jarmila – telefon 519 315 184, e-mail: [reditelka@remediaplus.cz](mailto:reditelka@remediaplus.cz)

Břeclav 11.01.2024

Bc. Pěčková Jarmila  
ředitelka ústavu