



Vnitřní pravidla

Platná od 1.4.2022

Domovinka, pobytová služba, domov se zvláštním režimem

I. Podmínky, předpoklady pro přijetí do zařízení

- 1) Služba je určena osobám s poruchami paměti (s demencí), které se ocitly v nepříznivé sociální situaci (způsobené zdravotním stavem, ztrátou soběstačnosti, osamocněním) a nejsou schopny svou situaci řešit vlastními silami, za pomoci svého okolí nebo jinými dostupnými službami.
- 2) Podání žádosti a zařazení žadatele do Evidence zájemců o službu. Zhodnocení stavu a podmínek na straně klienta. **Umístění žadatele v Evidenci tak, že před ním není žádný žadatel, který by měl zájem o okamžité umístění.**
- 3) Podmínkou je volné místo v zařízení.
- 4) **Registrace u odborného lékaře** – psychiatra (popř. neurologa), pokud žadatel registrován není, je nutný souhlas s tím, že registraci zařídí zařízení.
- 5) Závislost žadatele na pomoci jiné osoby (žadatel je příjemcem příspěvku na péči -PnP), pokud není, žádá o PnP společnost REMEDIA PLUS). Lékařem potvrzena demence žadatele, což je doloženo **formulářem Vyjádření lékaře**. Tento formulář dostane žadatel při prvním setkání se sociální pracovnící nebo v kanceláři společnosti.
- 6) O výjimečném přednostním přijetí rozhoduje ředitelka, a to na základě žádosti a posouzení vážnosti situace.
- 7) 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. Zájemce vyplní o doručí **Žádost o přijetí k pobytu**.
- 8) **Vyplnění Karty potřeb žadatele** (bližší informace o žadateli z hlediska péče).
- 9) **Sepsání smlouvy o poskytování sociální služby v pobytovém zařízení**, ve smlouvě je třeba dohodnout a uvést **způsob platby** za poskytované služby:
 - složením zálohy na platbu v hotovosti (zasláním důchodu do zařízení) - pokud klient platí hotově, je vhodné s postupující nemocí zvážit stanovení plné moci, popř. opatrovníka pro nakládání s financemi
 - převodem na účet, popř. inkasním příkazem na základě vystavení faktury za zúčtovací období.

Vyúčtování za pobyt se provádí po ukončení pobytu nebo po ukončení kalendářního měsíce.

10) Žadatele, který podle lékařského posudku není schopen sám jednat a nemá soudem stanoveného opatrovníka, zákonného nebo smluvního zástupce, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností podle sídla zařízení Poskytovatele.

11) Pokud žadatel **neprojeví souhlas** s uzavřením smlouvy o poskytování pobytové sociální služby, může opatrovník nebo obec s rozšířenou působností za žadatele uzavřít smlouvu jen v případě, že:

- by neposkytnutí okamžité pomoci žadateli, který trpí duševní poruchou, ohrozilo jeho život nebo by hrozilo vážné poškození jeho zdraví
- anebo by totéž hrozilo osobám v jeho okolí
- nezbytnou pomoc žadateli nelze zajistit mírnějším a méně omezujícím opatřením.

Uzavřením smlouvy o poskytování péče v domově se zvláštním režimem se žadatel **stává klientem zařízení**.

V zařízení nelze mít trvalé bydliště.

II. Přijetí do zařízení

1) S žadatelem a případně s osobou, která má právo žadatele zastupovat je při příchodu uzavřena **Smlouva o poskytování sociální služby**. Před podpisem smlouvy je třeba doložit rozhodnutí o výši přiznaného příspěvku na péči.

2) Po příchodu do zařízení je **vhodné předat doklad o totožnosti a průkaz zdravotního pojištění klienta**, které se ukládají na určené místo tak, aby nedošlo k jejich zneužití jinou osobou či zničení. Při náhlém volání lékařské služby jsou doklady k dispozici a není třeba je hledat, v případě opuštění zařízení se doklady vydávají klientovi. Posouzení vhodnosti ponechání dokladů je ponecháno klientovi a jeho rodině.

3) Při příchodu do zařízení je **nutné předat zdravotní sestře rozpis léků a léky**, které osoba užívá, **lékařské zprávy** z poslední doby. Tyto dokumenty se uloží tak, aby nebyly zneužity jinou osobou, ale byly k dispozici v případě potřeby zajištění lékařské péče o osobu (pohotovost, ošetřující lékař aj.).

4) Klient (nebo osoba, která má právo klienta zastupovat) je povinen uvést **1 kontaktní osobu** a 1 osobu jako náhradní pro sdělování informací o klientovi. **Informace se podávají nejdříve kontaktní osobě**, v případě nemožnosti kontaktu s uvedenou osobou, jsou informace sděleny náhradní osobě.

5) Dále je vhodné, aby rodina nahlásila pohřební službu, kterou bude třeba přivolat v případě úmrtí příbuzného. Pokud rodina pohřební službu neuvede, Poskytovatel přivolá nejbližší službu v Břeclavi, tj. **Pohřební služba Kelemen Břeclav**.

6) Vzhledem k typu zařízení (domov se zvláštním režimem pro osoby s demencí) je **třeba uvážení ze strany rodiny**, co ponechá svému příbuznému k užívání. Protože klienti pokoji volně prochází, doporučuje se, aby osoby neměly u sebe předměty ze žlutého kovu. Nelze zajistit, aby se tyto předměty neztratily. Dále je třeba uvážit ponechání vyšší hotovosti a dalších cenných předmětů na pokoji klienta.

7) Při příchodu je **klient zařazen na pokoj, kde se lůžko uvolnilo, nebo které je vhodné** vzhledem ke stavu klienta. Z důvodu nespokojenosti či problémů v soužití klientů na pokoji lze po vzájemné dohodě zaměnit místa na pokojích.

8) Do 24 hodin po příchodu do zařízení se provádí hygiena klienta, z důvodu ochrany před přenosnými nemocemi a z důvodu zajištění péče o osobu (hydratace, modřiny, dekubity, povrch kůže, nehty, vlasy aj.)

9) V průběhu pobytu v zařízení je klient očkovan proti přenosným chorobám dle §6 a §7 vyhlášky 537/2006 Sb., - chřipka, pneumokokové nákazy, virová hepatitida B.

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, jiné os.).

1) Zdravotní péče je klientovi poskytována jeho praktickým lékařem, v případě potřeby odbornými lékaři. Ošetrovatelská péče je zajišťována registrovanými zdravotními sestrami. **Zařízení nemá vlastního smluvního lékaře!!!**

2) Jakékoliv důležité změny (např. pojišťovny, trvalého bydliště, způsobilosti k právním úkonům, v PnP aj.) je třeba nahlásit do 10 dnů sociální pracovníci či vedoucí zařízení.

3) Klient používá své vlastní osobní prádlo. Prádlo klienta **MUSÍ BÝT ŘÁDNĚ OZNAČENO (např. vyšitý monogram)** tak, aby nedocházelo k jeho záměně. Ložní prádlo a ručníky používá klient z majetku zařízení.

4) Ranní a večerní toaletu lze provádět buďto na pokojích nebo v koupelně zařízení. Sprchování klienta je z hygienických důvodů prováděno minimálně 1x týdně. Klienti mohou uléhat na lůžko i vstávat tak, jak sami chtějí nebo potřebují.

5) Potraviny, které jsou klientovi přineseny a které podléhají zkáze, je třeba předat personálu, ten potraviny označí a uloží do chladničky, aby byla uchována jejich užitnost.

6) Požívání alkoholických nápojů je v přípustné míře povoleno v případě, že jeho pití nezakázal lékař (kontraindikace medikace) nebo pokud osoba požívající alkohol **nenarušuje kolektivní soužití v zařízení** (konflikty, agrese). Jednotlivé případy jsou vždy posuzovány individuálně.

7) Kapesné – finanční obnos mohou klienti mít u sebe, ale podle stupně jejich nemoci je třeba zvážit jeho výši. Menší obnosy lze na drobné nákupy klienta uložit u vedoucího zařízení, která provádí nákupy pro klienta. Menší obnos je částka do 500 Kč, které vedoucí převezme a zaeviduje do počítače, vedoucí rovněž eviduje všechna vydání z tohoto obnosu. Doklady jsou k nahlédnutí kdykoli k dispozici jak klientovi, tak příbuzným.

8) Klienti mohou bez omezení využívat společné prostory zařízení.

9) Návštěvy klientů jsou možné denně, **doporučená doba je od 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, v době mimořádných situací mohou být návštěvy omezeny (virová onemocnění).

10) Odchody klientů s rodinou jsou možné kdykoli dle možností rodiny, je třeba jen odchod a dobu příchodu nahlásit personálu (kvůli odložení či zrušení stravy apod.).

11) **Ukončení pobytu** je možné jak ze strany klienta, tak ze strany organizace

• **Ze strany klienta:**

- pobyt domluven na určitou dobu
- nespokojenost
- změna zdravotního stavu vyžadující hospitalizaci
- úmrtí
- jakýkoliv jiný důvod (pobyt lze ukončit i bez udání důvodu), výpovědní doba činí 10 dnů

• **Ze strany organizace:**

- pobyt na určitou dobu
 - Osoba hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a vnitřních pravidel Poskytovatele.
- **za hrubé porušení** se považuje jestliže Osoba / opatrovník:
- neoznámí změnu výše příspěvku na péči déle než 1 měsíc
 - bez uvedení důvodu nezaplatí úhradu dvou plateb i přes upozornění ze strany Poskytovatele
 - úhradu opakovaně, vědomě oddaluje (3x)
 - odmítne podepsat dodatek, kterým se mění výše úhrady, výpovědní doba je 1 měsíc

12) V případě, že klient není sám schopen vypovědět smlouvu o poskytování pobytové sociální služby a projeví **opakovaně vážně míněný nesouhlas** s poskytováním služby, je Poskytovatel povinen oznámit tuto skutečnost do 24 hodin příslušnému soudu a bez zbytečných odkladů informovat osobu, která za klienta smlouvu uzavřela.

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

IV. Úhrady

Celková úhrada za poskytování služby se skládá z **úhrady za ubytování, za stravu, za péči (dle přiznaného příspěvku na péči), popřípadě z úhrady za poskytnutí fakultativní služby.**

1) **Úhrada:**

- **za ubytování 210,-Kč/za den**
 - **za péči**, příspěvek na péči v přiznané výši
 - **za stravu** (dle objednané a odebrané stravy)
 - snídaně 37,00 Kč
 - dopolední svačina 8,50 Kč
 - oběd 82,00 Kč
 - odpolední svačina 9,50 Kč
 - večeře 68,00 Kč
- celkem 205,00 Kč/den**

2) **Fakultativní služby:**

- **doprava** do a ze zařízení:
 - 12,-Kč / 1 km** – pro cesty mimo Břeclav,
 - 30,-Kč/ jedna cesta** v rámci Břeclavi (vč. Poštorné, Staré Břeclavi, Ch.N.Vsi).

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

4) Klient má ze zákona právo na zůstatek financí po uhrazení nákladů za ubytování a stravu **z příjmu minimálně 15%.**

- **za příjem se považuje:** důchod, příjem z pracovní činnosti, z podnikání, z kapitálového majetku, z pronájmu, dávky nemocenského pojištění, výživné
- pokud klient nemá dostačující příjem a požádá o adekvátní snížení úhrady v zařízení, **je povinen doložit výši svého příjmu**, stejně tak jako změny ve výši tohoto příjmu, Poskytovatel se může v tomto případě písemně dohodnout na spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou osobě, které je služba poskytována popřípadě s jinou fyzickou nebo s právnickou osobou (zpravidla kontaktní osobou)

V. Individuální plánování služby

1) S klienty pracujeme v souladu s jejich individuálními potřebami a osobními cíli. Po příchodu do zařízení je klientovi přidělen **klíčový pracovník**, jehož úkolem je iniciativně si všimnout jeho zájmů, potřeb, schopností, dovedností a očekávání; společně s klientem 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.,
- a zajišťuje jejich náležité 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.

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) Vzhledem k typu zařízení může dojít k situaci, kdy ostatní uživatelé Domovinky volně prochází jednotlivé pokoje a nelze zcela zabránit ztrátě, zničení nebo zneužití věcí klienta;

- doporučujeme předat **doklad totožnosti, průkaz zdravotního pojištění, hotovost, cenné předměty** vedoucí zařízení do úschovy
- **léky a lékařské zprávy** zdravotní sestře

Posouzení vhodnosti ponechání těchto předmětů u klienta je ponecháno klientovi a jeho rodině

2) Klient v zařízení používá vlastní osobní prádlo, jehož výměna a praní závisí na dohodě s klientem či rodinou. Doporučujeme, aby **prádlo bylo označeno** (např. fixem nebo výšivkou) tak, aby nemohlo dojít k jeho záměně. Ložní prádlo a ručníky používá klient z majetku zařízení.

3) Potraviny, které jsou klientovi přineseny a které podléhají zkáze, doporučujeme předat personálu, který potraviny označí a uloží do chladničky, aby byla uchována jeho užitnost.

VIII. Co si vzít s sebou do zařízení

- občanský průkaz, průkazku zdravotní pojišťovny
- rozpis léků, léky v původním originálním balení, průkaz DIA apod.
- pomůcky pro inkontinenci
- osobní oděvy, osobní pomůcky k hygieně /kartáček na zuby, hřeben
- přezůvky po Domovince, na vycházky
- brýle, naslouchátko, berle, chodítka apod.
- rádio aj. na základě dohody, osobní věci
- kontakt na rodinu
- věci, na které je klient zvyklý z domácího prostředí
- fotografie apod.

IX. Další informace

1) V případě odchodu domů/příchodu z domu **je třeba předem domluvit odhlášení stravy, a to nejpozději do 8. hodiny ranní předchozího všedního dne z důvodu objednávání stravy u externího dodavatele**, jinak bude strava zaúčtována do platby jako by byla klientem odebrána.

2) **Klient si hradí léčiva, poplatky u lékaře a v nemocnici, prostředky zdravotnické techniky, pomůcky pro inkontinenci, obal na zubní protézu, z vlastních prostředků.**

3) **Vnitřní pravidla jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby**, a svůj souhlas s jejich dodržováním stvrzuje uživatel služby podpisem ve smlouvě o poskytování sociální služby

X. Pravidla pro vyřizování 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.: ředitele, 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; podatelna@ochrance.cz), Český helsinský výbor poradna@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, 530 331 328**

Na toto číslo lze telefonovat svým příbuzným, telefon jim můžeme přinést na pokoj

Vedoucí Domovinky:

Kadlíčková Petra - **739 459 638, 530 331 328**, e-mail: vp.domovinka@remediaplus.cz

Sociální pracovnice Domovinky:

Bc.Stachovičová Radmila – mobil **739697689, 530 331 329**,

e-mail: sp.domovinka@remediaplus.cz

Zdravotní sestry: telefon **519 315 137**

Ředitelka společnosti:

Bc.Jarmila Pěčková – telefon **519 315 184**, e-mail: reditelka@remediaplus.cz

Bc. Jarmila Pěčková
ředitelka ústavu

Břeclav 8.3.2022