

Vnitřní pravidla

Platná od 01.05.2026

Domovinka Remedia, 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 odlehčovacím pobytům 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 pracovníce 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. Pobyť 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, úkony dle vyhl. 505/2006 Sb:
 - 165 Kč (nepřevyšující 80 hod. péče za měsíc),
 - 145 Kč (v rozsahu více jak 80 hod. péče za měsíc)
 - **za stravu** (dle objednané stravy)
 - snídaně 48,14 Kč
 - dopolední svačina 13,46 Kč
 - oběd 106,63 Kč
 - odpolední svačina 13,46 Kč
 - večeře 82,30 Kč
- celkem 264,00 Kč/den**

2) Fakultativní služby:

1. Doprava mimo Břeclav (dovoz/odvoz)	12,- Kč/km
2. Doprava v rámci Břeclavi (dovoz/odvoz)	30,- Kč/cestu
3. Výměna lůžkovin mimo termin (povlaky, plachta..)	50,- Kč/úkon
4. Vyžádaný doprovod k lékaři	100,- Kč za každou započatou hodinu
5. Vyžádaný nákup (provádí personál na požádání)	30,- Kč/nákup
6. Užívání vlastního rádía (spotřeba energie)	10,- Kč/den
7. Užívání vlastního počítače (spotřeba energie)	10,- Kč/den
8. Užívání vlastního mobilu (spotřeba při dobíjení)	10,- Kč/nabití
8. Stříhání vlasů nebo barvení vlasů (na požádání)	100,- Kč/úkon
9. Praní osobního prádla (na požádání)	80,- Kč/kg
10. Telefonická konzultace s lékařem (např. objednání léků nebo inko pomůcek)	20,- Kč / úkon
11. Kopírování dokumentů pro rodinu, klienta	4,- Kč / 1 strana A4 černobíle

3) Další zpoplatněné služby v případě, že na osobu není odsouhlasena péče 913:

1. **Převzetí osoby do péče při příjmu** (administrativa a nachystání léků na dobu pobytu). 200,- Kč
JEDNORÁZOVÝ POPLATEK (1x ročně)
2. **Podávání léků** 20,- Kč / úkon
3. **Telefonická konzultace s lékařem** (např. objednání léků nebo inko pomůcek) 20,- Kč / úkon

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 "***Nářízení 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 úctárny,

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) Potraviny, 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 vyřizování stížností

- 1) **Kdo může podat stížnost**
 - osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba – právo osoby podat stížnost na sociální službu je primární,
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba /osoby zastupující uživatele sociální služby, tím není dotčeno právo uživatele, aby si podal stížnost sám/,
 - osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela – vymezení okruhu osob upravuje občanský zákoník. Skutečnosti, že se jedná o blízkou osobu a současně, že se jedná o uživatele, který nemůže podat stížnost sám, osvědčí stěžovatel čestným prohlášením,
 - osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba /stěžovatel doloží zmocnění uživatele prostřednictvím plné moci, která může obsahovat i rozsah zmocnění/.

Plná moc nemusí být ověřena. Může být uživatelem učiněna ústně a zaměstnanec poskytovatele zaznamená do osobní dokumentace uživatele,

- člen domácnosti osoby, které je nebo byla sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku /§ 49 až § 54 OZ/,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

2) Stěžovat si lze na

- lze si stěžovat na poskytování sociální služby jako takové bez rozlišování, zda jde o stížnost na úroveň, kvalitu způsob poskytování sociální služby nebo jednání zaměstnanců organizace.

3) Co je považováno za stížnost, forma stížností

- stížnost nemusí mít formální náležitosti, stížností je vše, co stížnost osoba /instituce/, která si stěžuje označí jako stížnost splňující požadavky uvedené v § 99a) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- každé podání, které je označeno jako stížnost a je vyhodnoceno, že se jedná o stížnost dle § 99 a) zákona 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách. V případě vyhodnocení, že se nejedná o stížnost, je o tom osoba, která toto podání podala vyrozuměna /obsahem podání se organizace zabývá/,
- stížnost může být podána ústně, písemně, anonymně, telefonicky, emailem, datovou schránkou,
- 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, U Nemocnice 3066/1, Břeclav: ředitelka ústavu – tel: 530 331 321, 736 489 606, vedoucí služby – 519 315 137, 739 459 638, sociální pracovnice – 530 331 329, 739 697 689, 774 135 802 nebo kterémukoliv zaměstnanci přímé obslužné péče, stížnost lze podat rovněž anonymně do schránky v zařízení,
- na krajský úřad v Brně tel: 541 651 111 nebo městský úřad v Břeclavi, odbor sociálních věcí (tel. 519 311 411),
- organizaci zajišťující dodržování lidských práv – např. veřejný ochránce práv, ombudsman (www.ochrance.cz; podatelna@ochrance.cz, tel: 542 542 888, ID datové schránky: jz5adky),
- Český helsinský výbor info@helcom.cz +420 257 221 141, Bílý kruh bezpečí (tel. 257 317 110 Praha, Brno 541 218 122).

5) Vyřizování stížností a lhůta na vyřízení

- vyřizování stížností patří do kompetence ředitelky ústavu, mohou se jej dále účastnit osoby ředitelkou pověřené, případně další instituce,
- dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, lze podat stížnost do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti,
- 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 30 dnů od doručení stížnosti poskytovateli, po uplynutí této lhůty se stěžovateli prošetření stížnosti oznámí písemně. Tato lhůta může být, ve výjimečných případech, prodloužena o dalších 30 dnů, tuto skutečnost musí poskytovatel stěžovateli oznámit,
- V případě, že stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí nebo nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel podat stížnost na Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále

jen „MPSV“) a požádat o prověření své stížnosti – stěžovatel však musí žádost o prošetření podat na MPSV ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti poskytovatelem nebo ode dne, kdy marně uplynula lhůta, do které měl poskytovatel stížnost vyřídit. MPSV následně prověří stížnost do 60 dnů ode dne doručení, tato lhůta může být prodloužena až na 90 dnů. O výsledku prověření vyřízení stížnosti zašle MPSV ve stanovené lhůtě písemné vyrozumění a to jak stěžovateli, tak i dotčenému poskytovateli sociálních služeb.

XI. Kontakty

Remedia plus, z. ú.

Telefonní číslo Domovinky: 519 315 137

Na toto číslo lze telefonovat uživatelům, 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:

Bajgerová Lenka - 739 459 638, 530 331 328,

e-mail: vp.domovinka@remediaplus.cz

Sociální pracovnice Domovinky:

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

e-mail: sp.domovinka@remediaplus.cz

Mgr. Petrjánošová Jaroslava, MBA – 774 135 802, 530 331 329

e-mail: sp_domovinka2@remediaplus.cz

Zdravotní sestry: telefon 519 315 137

Ředitelka společnosti:

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

Ministerstvo práce a sociálních věcí

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376

Praha 2 128 01

Tel: +420 221 921 111, WWW: <http://www.mpsv.cz>

e-mail: posta@mpsv.cz

ID datové schránky: sc9aavg

Český helsinský výbor

Český helsinský výbor, z. s.

Štefánikova 216/21

Praha 5 150 00

tel: +420 257 221 141, +420 257 221 142, 773 115 951, WWW: <http://www.helcom.cz>

e-mail: poradna@helcom.cz

Veřejný ochránce práv

Veřejný ochránce práv

JUDr. Stanislav Křeček

Údolní 39, Brno 602 00

tel: +420 542 542 888, +420 542 542 111, WWW: <http://www.ochrance.cz>

e-mail: podatelna@ochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky



Bc. Pěčková Jarmila
ředitelka ústavu

Břeclav 20.4.2026