



Vnitřní pravidla

Platná od 1.4.2022

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 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. 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 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/ cesta** – pro cesty 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.**

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 "*Nariženi Evropského parlamentu a rady EU 2016/679*" (*GDPR - obecné nariženi 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 účetny,

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, chodítka 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; 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
Na toto číslo lze telefonovat klientům, 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 – 739 697 689, 530 331 329,
e-mail: sp.domovinka@remediaplus.cz
- **Zdravotní sestry:** telefon 519 315 137
- **Ředitelka společnosti:**
Bc.Pěčková Jarmila – telefon 519 315 184, e-mail: reditelka@remediaplus.cz

Bc. Pěčková Jarmila
ředitelka ústavu

Břeclav 8.3.2022