



## Vnitřní pravidla

Platná od 1.4.2022

### Pečovatelská služba

Pečovatelská služba – terénní se poskytuje (dle §40 zákona 108/2006 Sb., v platném znění) osobám v jejich přirozeném prostředí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

### I. Podmínky poskytování služby

1) **Požadavek k poskytování osobní asistence** je možné podat:

- telefonicky – soc. pracovnice Bc. Grbavčicová, DiS. (736 489 609, 519 315 183)
- písemně – REMEDIA PLUS z.ú., U Nemocnice 3066/1, Břeclav
- ústně – U Nemocnice 3066/1, Břeclav, nad transfuzní stanicí, 1.patro, kancelář č.104
- e-mailem: [sp.teren@remediaplus.cz](mailto:sp.teren@remediaplus.cz), [reditelka@remediaplus.cz](mailto:reditelka@remediaplus.cz)

2) **Sociální šetření**

- na základě žádosti provede sociální pracovnice šetření se souhlasem žadatele v místě jeho bydliště

3) **Stanovení individuálního plánu**

- provede sociální pracovnice se žadatelem o službu. Podrobný individuální plán bude již po domluvě sestavovat Klient spracovníkem soc.pěče v průběhu poskytování služby

4) **Sepsání smlouvy o poskytování sociální služby** – smlouva obsahuje především:

- uvedení úkonů
- místo poskytování
- doba provádění služby
- způsob úhrady za poskytnutou péči, po ukončení zúčtovacího období, (tj. kalendářní měsíc) nebo po ukončení poskytování služby:
  - **hotově, k rukám** soc. pracovnice nebo pokladní
  - **převodem na účet**, na základě vystavení faktury za zúčtovací období
  - **inkasní platbou**
- výpovědní důvody
- za Klienta, který je omezen ve svéprávnosti nebo není schopen samostatného jednání z důvodu onemocnění, smlouvu podepisuje soudem stanovený opatrovník nebo zástupce, popřípadě zmocněnec a to na základě doložení dokumentu o zastoupení. V případě, že Klient nemá soudem stanoveného opatrovníka, zástupce ani zmocněnce, smlouvu podepisuje zástupce obce s rozšířenou působností na základě doložení dokumentu „vyjádření lékaře“

5) **Platnost smlouvy** - smlouva je uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou. Pokud Klient nevyužije službu Poskytovatele do 6 měsíců od posledního měsíce, ve kterém službu čerpal, platnost smlouvy zaniká posledním dnem této lhůty.

6) **Ukončení služby** ze strany klienta a organizace.

7) **Podmínkou poskytnutí služby je nepříznivá sociální situace žadatele** (zjišťuje sociální pracovnice v rámci sociálního šetření) a **sdělení osobních údajů** (např. jméno, adresa, datum narození apod.). Službu nelze poskytovat anonymně.

## II. Realizace služby

- 1) Pečovatelská služba se poskytuje podle zpracované metodiky a podle standardů v sociální péči zpracovaných organizací.
- 2) Pečovatelská služba se poskytuje obvykle od 6.00 hod.- do 22.00 hod. Mimo uvedenou dobu lze službu poskytnout jen na základě vzájemné dohody.
- 3) Úkony se poskytují v přirozeném prostředí Klienta; doprovod je na místo, které Klient určí. V případě, kdy Klient nemá vhodné domácí podmínky pro provedení hygieny (sprchování), lze tento úkon poskytnout v zařízení Domovinky.
- 4) Služba nemůže být poskytována v nebezpečném prostředí, např. nařízená karanténa Klienta, nehlídaný pes, agresivita Klienta nebo jeho okolí).
- 5) Provádění úkonů zajišťují proškolené pečovatelky ve směnném provozu. Pečovatelky se dopravují ke Klientům autem, pěšky nebo na kole.
- 6) Při provádění pečovatelské služby používají pracovnice ochranné pomůcky a oděvy, pomůcky k péči.
- 7) Rozvoz stravy zajišťujeme **pouze** v jídlonosičích naší organizace, které splňují požadované hygienické normy, např. udržení správné teploty jídla. Po dobu zapůjčení nese Klient za jídlonosič hmotnou odpovědnost, v případě jeho poškození je Poskytovatel oprávněn požadovat po Klientovi náhradu škody.
- 8) Pokud je k provedení sjednaného úkonu potřeba použití elektrických spotřebičů, je Klient povinen dát k dispozici své spotřebiče. Pracovnice může odmítnout provést úkon, pokud je spotřebič poškozený a byl by tak ohrožen její život nebo zdraví. Klient je rovněž povinen dodat hygienické pomůcky, čisticí prostředky a další nezbytné pomůcky k zajištění úkonu.
- 8) Je-li třeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, příp. bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady Klienta. Předání klíčů a jejich vrácení je uvedeno ve Smlouvě o poskytování sociální služby.
- 9) Časy prováděných úkonů se zaznamenávají pomocí čteček.
- 10) Do doby provedení úkonu se započítává čas nutný pro jeho přípravu, provedení a ukončení.
- 11) Doporučuje se uvedení kontaktní osoby (příbuzný, soused...), která může být informována o průběhu poskytování péče a může Klientovi pomoci při komunikaci s Poskytovatelem.
- 12) V rámci pečovatelské služby nejsou poskytovány jakékoli zdravotnické úkony (aplikace injekcí, převazy apod.)!!! V případě zájmu o zdravotnické úkony poskytne sociální pracovnice kontakt na organizaci poskytující příslušné služby.

## III. Úhrady

- 1) Úhrady za poskytnuté služby se účtují dle úkonu:
    - v minutové režii, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, pokud poskytování těchto úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí
    - za úkon – za provedení 1 úkonu
    - za kilometry – potřebné k zajištění základní péče, doprovod, nákup, pochůzka; dle systému GPS
- Doprava ke Klientovi k zajištění základních úkonů pečovatelské služby se nehradí.**

## IV. Úkony pečovatelské služby a Úhradovník

(dle zákona 108/2006Sb., o sociálních službách a vyhlášky č.505/2006 Sb., v platném znění) od 1.4.2022

Základní úkony pečovatelské služby podle času	1 hodina	1 úkon
<b>a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu</b>		
1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	135,- Kč	
2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně spec. pomůcek	135,- Kč	
3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu	135,- Kč	
4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	135,- Kč	
<b>b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro os. hygienu</b>		
1. Pomoc při úkonech osobní hygieny	135,- Kč	
2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	135,- Kč	
3. Pomoc při použití WC	135,- Kč	
<b>c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy</b>		
1. Zajištění stravy, včetně dietního stravování – dle dodavatelů – viz *		
2.a Dovož nebo donáška stravy - v rámci Břeclavi		30,- Kč/ 1 oběd
2.b Dovož nebo donáška stravy – v obci Podivín od dodavatele ZŠ jídelna Podivín		30,-Kč/ 1 oběd
2.c Dovož nebo donáška stravy – obce mimo Břeclav		35,- Kč/ 1 oběd
3. Pomoc při přípravě jídla a pití	135,- Kč	
4. Příprava a podání jídla a pití	135,- Kč	
<b>d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti</b>		
1. Běžný úklid a údržba domácnosti	135,- Kč	
2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	135,- Kč	
3. Donáška vody	135,- Kč	
4. Topení v kamnech, včetně donášky paliva, údržba topení	135,- Kč	
5. Běžné nákupy a pochůzky	135,- Kč	
6. Velký nákup, např. týdenní, nákup ošacení, vybavení domácnosti		135,- Kč
7. Praní a žehlení ložního prádla a drobné opravy		80,- Kč/1 kg
8. Praní a žehlení osobního prádla a drobné opravy		80,- Kč/1 kg
<b>e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</b>		
1. Doprovázení dětí do školy, šk.zařízení, k lékaři a zpět	135,- Kč	/1 osoba
2. Doprovázení dospělých do školy, k lékaři apod. a zpět	135,- Kč	/ 1 osoba

\* Zajištění stravy u dodavatelů (cena za 1 oběd):

- nemocnice Břeclav – dietní strava ..... 95,- Kč
- Domov seniorů Břeclav ..... 90,- Kč
- školní jídelna ZŠ Podivín..... 80,- Kč

Podmínkou pro odběr oběda z Domova seniorů Břeclav, je poskytnutí svých osobních údajů (jméno, příjmení, adresa, datum narození) a uzavření Smlouvy o dodávce obědů.

## Fakultativní úkony:

4/	doprava v rámci zajištění nákupu, doprovodu a pochůzky	12,- Kč / 1 km
5/	zapůjčení jídelnosiče	30,- Kč / měsíčně
6/	tištění jídelníčků a dalších materiálů (papír, tisk)	20,- Kč / měsíčně
7/	podpora klientům a rodinám v oblasti sexuality, intimity, vztahů; poskytují odborně proškolené pracovnice	135,- Kč / hodina

2) **ODHLÁSIT NASMLOUVANOU PÉČI** – lze nejpozději předchozí pracovní den do 11.30 hodin, za pozdní odhlášení bude účtován poplatek v následující výši:

- a) bez výjezdu pracovnice, hodinová péče ..... 135,- Kč /hod.
- b) pracovnice na cestě..... 135,- Kč + km

## V. Práva a povinnosti klienta a poskytovatele

### A. Klient má právo

- 1) Na kvalitní poskytování služby (odborně, bezpečně, v souladu s dodržováním základních práv a svobod Klienta) na základě uzavřené Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby v rozsahu sjednaných úkonů, v předem domluveném čase a místě.
- 2) Na ochranu osobních a citlivých údajů týkající se jeho osoby předaných pečovatelské službě.
- 3) Podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby, sdělovat své názory a připomínky.
- 4) Být předem informován o průběhu a podmínkách služby a všech okolnostech poskytování služby.
- 5) Mít možnost volby a svobodně se rozhodovat (např. ve stravování, ve způsobu provedení úkonu, sdělovat své požadavky, rozhodovat o svém vzhledu, požádat o změnu smlouvy, vypovědět smlouvu bez udání důvodů).
- 6) Na respektování svého soukromí (kontrolovat kdo a kdy vstupuje do jeho obydlí) a na důstojné jednání a zacházení (např. respektování intimity a studu při hygieně).
- 7) Na individuální přístup s ohledem na své schopnosti, přání a potřeby.

### B. Klient má povinnost

- 1) Vytvořit v místě poskytování služby takové podmínky, které umožní bezpečný průběh provedení úkonů péče (opatřit si kompenzační pomůcky, polohovací lůžko, pojízdné WC, sprchovací židli apod.; zajistit předem domluvené hygienické pomůcky potřebné k provedení úkonu).
- 2) Nahlašovat vedoucí služby změny, které mohou mít vliv na poskytování pečovatelské služby:
  - odhlásit nasmlouvaný úkon **1 den před termínem jeho provedení**
  - v případě náhlého zrušení (např. z důvodu hospitalizace) **nejméně 1 hodinu předem**
  - **odhlásit/přihlásit oběd do 11.30** hod předešlého dne (v pracovní den), tzn. stravu na pondělí je nutno nahlásit/odhlásit nejpozději **v pátek do 11.30** hod.
  - nahlásit nepřítomnost Klienta při dovozu obědu (případně nechat vzkaz na viditelném místě)
  - nahlásit nařízenou karanténu, izolaci Klienta, riziko infekční nákazy
  - nahlásit změnu adresy bydliště Klienta, změnu kontaktu na Klienta a na kontaktní osobu
  - v případě, že změny nejsou nahlášeny včas a pracovnice je již na cestě k provedení úkonu, je Klientovi účtována úhrada za **neúčelný výjezd** dle čl.III, bod 2)
- 3) Spolupracovat s pracovníky pečovatelské služby na dosahování osobního cíle a společně plánovat a hodnotit průběh poskytované služby.

4) Platit úhradu za poskytnuté služby, a to zpětně, nejpozději do posledního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém čerpal služby.

### **C. Pracovníci Pečovatelské služby mají právo**

1) Vyžadovat zajištění optimálních podmínek v místě poskytování služby, které umožňují bezpečné poskytování úkonů:

- snížení rizika přenosu infekčního onemocnění
- bez agresivních projevů Klienta nebo jeho rodinných příslušníků, pečujících osob
- bez nebezpečných zvířat
- zajištění kompenzačních pomůcek,
- čistících prostředků apod.

2) Vyžadovat plnění povinností Klienta vyplývající z uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby včetně Vnitřních pravidel.

3) Na důstojné chování ze strany Klienta a jeho rodinných příslušníků.

4) V případě mimořádné krizové situace v souvislosti s provozem služby (po předchozí domluvě s Klientem) jednorázově změnit termín poskytnutí úkonu Klientovi.

### **D. Pracovníci Pečovatelské služby mají povinnost**

1) Respektovat základní lidská práva a svobody Klienta.

2) Dodržovat mlčenlivost, respektovat soukromí Klienta a vše činit s jeho souhlasem.

3) Respektovat běžné zvyklosti a pravidla chování v domácnosti Klienta podle jeho pokynů a přání.

4) Předem informovat Klienta o průběhu, podmínkách služby, o změnách a všech okolnostech poskytování služby.

5) Kvalitně poskytovat službu na základě uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a v rozsahu sjednaných úkonů, v předem domluveném čase a místě.

6) Individuálně plánovat a hodnotit s Klientem průběh poskytování služby podle jeho osobních cílů, potřeb a schopností.

7) Nahlásit vedoucí služby zhoršení zdravotního stavu nebo sociálního prostředí Klienta (především u osamělých klientů), kdy bude zapotřebí kontaktovat sociálního pracovníka úřadu (např. zvýšení příspěvku na péči).

8) Předložit Klientovi vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, ve kterém čerpal služby.

## **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.,
- a 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 a kontaktní údaje Klienta: jméno a příjmení, datum narození, adresa, telefon, e-mail
- identifikační a kontaktní údaje opatrovníka, kontaktní osoby: jméno, příjmení, telefon, e-mail
- údaje o nepříznivé sociální situaci klienta v souvislosti s plánováním rozsahu a průběhu poskytování služby (osobní cíl klienta, druh zdravotního omezení, míra soběstačnosti, apod.)

## 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

## 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
- pracovníci sociální péče
- 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 průběhu péče, nebo zakázat nahlížení do dokumentace a podávání 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. 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) 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
- mailem

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.

### 3) Kam a komu se stížnost podává

- přímo organizaci REMEDIA PLUS z.ú. (ředitelce, vedoucí služby, sociální pracovníci nebo kterýkoliv pracovníci)
- na krajský úřad v Brně nebo obecní úřad v Břeclavi, odbor sociálních věcí
- organizaci zajišťující dodržování lidských práv – např. veřejný ochránce práv, ombudsman - [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz); [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), tel.542542888, MPSV, odbor sociálních služeb – [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), tel.221 921 111 , Český helsinský výbor – [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz), tel.773115951

### 4) Vyřizování stížností a lhůta na vyřízení

Vyřizování stížností patří do kompetence ředitelky společnosti, mohou se jej dále účastnit osoby ředitelkou pověřené, případně další instituce. 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.

## VIII. Kontakty

### Vedoucí služby:

Klára White - 519 315 183, 530 331 324, 736 489 607, e-mail: [vp.teren@remediaplus.cz](mailto:vp.teren@remediaplus.cz)

### Sociální pracovníce:

Bc. Martina Grbavčicová, DiS - 530 331 325, 736 489 609, e-mail: [sp.teren@remediaplus.cz](mailto:sp.teren@remediaplus.cz)

### Ředitelka společnosti:

Bc. Jarmila Pěčková – telefon 519 315 184, 530 331 321, e-mail: [reditelka@remediaplus.cz](mailto:reditelka@remediaplus.cz)

-----  
Bc. Jarmila Pěčková, ředitelka společnosti

Břeclav 7.3.2022