

Vnitřní pravidla

Platná od 1.2.2026

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 pečovatelské služby** je možné podat:

- telefonicky – soc. pracovnice Bc. Grbavčicová, DiS. (736 489 609, 519 315 183), soc. pracovnice Bc. Kolmačková (773 734 312)
- písemně – REMEDIA PLUS z.ú., U Nemocnice 3066/1, Břeclav
- ústně – U Nemocnice 3066/1, Břeclav, nad transfuzní stanicí, 1. patro, kancelář č. 103
- e-mailem: sp.teren@remediaplus.cz, sp.teren2@remediaplus.cz, reditelka@remediaplus.cz

2) **Sociální šetření**

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

3) **Stanovení individuálního plánu péče**

- provede sociální pracovnice se žadatelem o službu. Podrobný individuální plán péče bude již po domluvě sestavovat Klient s pracovníkem soc. péče 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,
- 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 poskytovatele zdravotních služeb“.

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 kvality v sociální péči zpracovaných organizací.
- 2) Pečovatelská služba se poskytuje obvykle od 7.00 hod. - do 21.00 hod. Mimo uvedenou dobu lze službu poskytnout jen na základě vzájemné dohody. Obědy jsou rozváženy denně mezi 10.30 – 13.00. Ranní hygieny jsou prováděny denně mezi 7.00 – 9.30, ostatní úkony jsou prováděny v časovém rozmezí 7.00 – 21.00, dle individuálních potřeb klienta a provozních možností organizace.
- 3) Úkony se poskytují v přirozeném prostředí Klienta; doprovod je na místo, které Klient určí.
- 4) V případě nebezpečného prostředí (např. nařízená karanténa Klienta, nehlídaný pes, agresivita Klienta či jeho okolí) je služba omezena pouze na nezbytně nutné úkony zachovávající základní životní potřeby.
- 5) Provádění úkonů zajišťují proškolené pečovatelky ve směnném provozu. Ke klientům se dopravují autem, pěšky nebo na kole. Poskytovatel negarantuje poskytnutí služby stejným pracovníkem.
- 6) Při provádění pečovatelské služby používají pracovníce 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) 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. Do doby provedení úkonu se započítává čas nutný pro jeho přípravu, provedení a ukončení.
- 10) Doporučuje se uvedení kontaktní osoby (příbuzný, sused,...), která může být informována o průběhu poskytování péče a může Klientovi pomoci při komunikaci s Poskytovatelem.
- 11) V rámci pečovatelské služby nejsou poskytovány jakékoli zdravotnické úkony (aplikace injekcí, převazy, péče o tracheostomii, zavádění čípků apod.). V případě zájmu o zdravotnické úkony poskytne sociální pracovníce kontakt na organizaci poskytující příslušné služby.
- 12) V případě nevyužívání úkonu v období delším než jeden kalendářní měsíc vcelku, Poskytovatel negarantuje rozsah a četnost služby dle smlouvy a individuálního plánu péče (při hospitalizaci klienta, odlehčovací službě, zajištění úkonu rodinou či jiným způsobem,...).

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.

2) ODHLÁSIT NASMLOUVANOU PÉČI – lze nejpozději předchozí pracovní den do 11.30 hodin. Pokud tak Klient neučiní:

- a) v případě pozdního odhlášení návštěvy:
 - i. bude Klientovi naúčtován běžně prováděný úkon v časovém rozmezí domluvené služby dle Individuálního plánu péče,
 - ii. v případě pracovníce na cestě bude naúčtován běžně prováděný úkon (časová dotace dle IPP) a budou zaúčtovány i ujeté kilometry.
- b) v případě, že Klient:
 - i. odmítne při příchodu pečovatelky provedení úkonu,
 - ii. nebo není ve sjednaný den a čas zastižen doma a tuto skutečnost předem nenahlásil poskytovateli, **uživatel uhradí běžnou cenu tak, jako by byl úkon proveden.**

3) Cena za hodinu péče se liší v závislosti na rozsahu poskytnuté péče v daném kalendářním měsíci v rámci pečovatelské služby, dle vyhl. 505/2006 Sb. v platném znění:

| IV. Úkony pečovatelské služby a Úhradovník | | | | |
|---|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| Základní úkony pečovatelské služby | | Do 80 hodin péče / měsíc | 80 a více hodin péče / měsíc | |
| | | 1 hodina péče v Kč | 1 hodina péče v Kč | 1 úkon, v Kč |
| a) | Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu: | | | |
| 1. | pomoc a podpora při podávání jídla a pití | 165 | 145 | x |
| | pomoc při oblékání a svlékání včetně spec. pomůcek | 165 | 145 | x |
| 3. | pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu | 165 | 145 | x |
| 4. | pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík | 165 | 145 | x |
| b) | pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro os. hygienu: | | | |
| 1. | pomoc při úkonech osobní hygieny | 165 | 145 | x |
| 2. | pomoc při základní péči o vlasy a nehty | 165 | 145 | x |
| 3. | pomoc při použití WC | 165 | 145 | x |
| c) | poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy: | | | |
| 1. | zajištění stravy, včetně dietního stravování – dle dodavatelů – viz příloha | | | |
| 2. | dovoz nebo donáška stravy | x | x | 65 |
| 3. | pomoc při přípravě jídla a pití | 165 | 145 | x |
| 4. | příprava a podání jídla a pití | 165 | 145 | x |
| d) | pomoc při zajištění chodu domácnosti: | | | |
| 1. | běžný úklid a údržba domácnosti | 165 | 145 | x |
| 2. | pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti | 165 | 145 | x |
| 3. | donáška vody | 165 | 145 | x |
| 4. | topení v kamnech, včetně donášky paliva, údržba topení | 165 | 145 | x |
| 5. | běžné nákupy a pochůzky | 165 | 145 | x |
| 6. | velký nákup, např. týdenní nákup | x | x | 180 |
| 7. | praní a žehlení ložního prádla a drobné opravy | x | x | 110/1Kg |
| 8. | praní a žehlení osobního prádla a drobné opravy | x | x | 110/1Kg |
| e) | zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: | | | |
| 1. | doprovázení dětí do školy, šk. zařízení, k lékaři a zpět | 165 | 145 | x |
| 2. | doprovázení dospělých do školy, k lékaři apod. a zpět | 165 | 145 | x |
| f) | pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: | | | |
| 1. | pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů | 165 | 145 | x |
| 2. | pomoc při vyřizování běžných záležitostí | 165 | 145 | x |
| g) | pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: | | | |
| 1. | dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí | 165 | 145 | x |

| Základní sociální poradenství bez úhrady | |
|--|--|
| 1.a) | poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby |
| b) | poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob, jiných formách pomoci, např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče |
| c) | poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě |
| d) | poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu |
| 2. | v základním sociálním poradenství při poskytování sociálních služeb mohou být poskytovány činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci |
| Poskytování základních činností pečovatelské služby, které jsou ve vyhlášce stanoveny za úhradu lze uživateli pečovatelské služby poskytnout ZDARMA v případech, které jsou uvedeny v § 75 zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách. Náklady za stravu však uživatel je povinen uhradit. | |

| Fakultativní úkony: | | |
|----------------------------|---|---------------------------|
| 1/ | doprava v rámci zajištění nákupu, doprovodu a pochůzky | 12,- Kč / 1 km |
| 2/ | zapůjčení jídelnosiče | 30,- Kč / měsíčně |
| 3/ | tištění jídelníčků a dalších materiálů (papír, tisk) | 20,- Kč / měsíčně |
| 4/ | podpora klientům a rodinám v oblasti sexuality, intimity, vztahů; poskytují odborně proškolené pracovnice | 145,- Kč/ 1 hodina |

V. Práva a povinnosti klienta a poskytovatele

Poskytování služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem (pracovníky služby), a proto by měla být dodržována následující pravidla.

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. Na individuální přístup s ohledem na své schopnosti, přání a potřeby.
- 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).

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); včetně důstojných a hygienických podmínek tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví personálu.
- 2) Umožnit pečovatelce při poskytování péče v jeho domácím prostředí využívat toaletu a umyvadlo.

- 3) Přijímat úkony pečovatelské služby v dohodnutém rozsahu, místě a čase řádně tak, jak bude s Klientem na základě jeho potřeb, schopností a cílů domluveno a popsáno ve smlouvě a v individuálním plánu.
- 4) Nahlašovat vedoucí služby změny, které mohou mít vliv na poskytování pečovatelské služby:
 - odhlásit nasmlouvaný úkon **nejpozději předchozí pracovní den do 11:30, včetně víkendů a svátků**,
 - v případě náhlého zrušení (např. z důvodu hospitalizace) **neprodleně**,
 - **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 písm. b).
- 5) Spolupracovat s pracovníky pečovatelské služby na dosahování osobního cíle a společně plánovat a hodnotit průběh poskytované služby.
- 6) Platit úhradu za poskytnuté služby, a to zpětně, nejpozději do posledního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém čerpal služby.
- 7) 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.
- 8) Klient má povinnost nechovat se k pracovníkům pečovatelské služby způsobem, který vede ke snížení důstojnosti ostatních osob, k vytváření nepřátelského prostředí, nesmí docházet k ohrožení zdraví a života ostatních osob.
- 9) **Neprodleně nahlásit, že v daném měsíci čerpá pečovatelskou službu i od jiného poskytovatele a po skončení měsíce písemně do 5 dnů sdělit sociální pracovníci, kolik hodin péče mu bylo poskytnuto jiným poskytovatelem a to z důvodu stanovení výše úhrady za poskytnuté služby viz III. Úhrady, bod 3. Na pozdější prohlášení nebude brán zřetel.**

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.

Pokud klient v domácnosti poskytované péče chová zvíře, je klient povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto klient nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení péče.
- 2) Vyžadovat plnění povinností Klienta vyplývajících z uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby včetně Vnitřních pravidel a individuálního plánu péče Klienta. Pokud se **situace dle čl. III. odst. 2 písm. c) opakuje 3x po sobě, má poskytovatel právo na ukončení poskytování daného úkonu.**
- 3) Na důstojné chování ze strany Klienta a jeho rodinných příslušníků. Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu Klient chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pracovník při poskytování péče u Klienta cítí ohrožen. Vyrozumí klienta o tom, že o incidentu zapíše zápis do dekurzu a učiní tak a informuje vedoucí služby.
- 4) Pracovníci mají právo na soukromí, je jejich rozhodnutím, zda se uživatelé budou svěřovat se svými osobními záležitostmi, nesou si poté odpovědnost za poskytnuté informace (Klient je může použít proti nim, sdělit třetí straně apod.). Soukromá telefonní čísla neposkytují a Klient je povinen respektovat jejich právo na soukromý život mimo pracovní dobu.
- 5) V případě mimořádné krizové situace v souvislosti s provozem služby (po předchozí domluvě s Klientem) jednorázově změnit termín poskytnutí úkonu Klientovi.

- 6) V případě hospitalizace klienta delší než 30 dní vcelku, negarantovat rozsah a četnost poskytované služby. Po návratu ze zařízení bude následovat přehodnocení potřebnosti uživatele a rozsahu poskytovaných služeb, které se bude odvíjet od kapacitních možností poskytovatele.

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. Poskytovatel je povinen přehodnocovat nastavenou péči za osobní účasti uživatele, a to v případech, kdy dochází ze strany uživatele k častému odhlašování péče, krácení četnosti péče a nevyužívání úkonů po dobu více jak tří měsíců, a následně vystavit dodatek ke smlouvě.
- 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) Dodržovat nastavené časy péče u Klientů, svévolně nezkracovat návštěvy. Pokud si Klient přeje zkrátit návštěvu, informovat o tomto vedoucí služby.
- 9) 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 "*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 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 ČR,
- 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 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 průběhu péče, nebo zakázat nahlížení do dokumentace a podávání informací.

Vaše požadavky je třeba podat písemně sociální pracovnici.

8) Jaké jsou Vaše povinnosti?

- informovat bezodkladně sociální pracovnici 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. Stížnost je možné podat i anonymně.

3) Kam a komu se stížnost podává

- přímo organizaci REMEDIA PLUS z.ú. (ředitelce, vedoucí služby, sociální pracovníci nebo kterékoliv pracovníci),
- na Krajský úřad Jihomoravského kraje v Brně nebo Městský úřad v Břeclavi, odbor sociálních věcí,
- organizaci zajišťující dodržování lidských práv – např. veřejný ochránce práv, ombudsman - www.ochrance.cz; podatelna@ochrance.cz, tel. 542 542 888, MPSV, odbor sociálních služeb - posta@mpsv.cz, tel. 221 921 111 , Český helsinský výbor – poradna@helcom.cz, tel. 773 115 951.

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:

Monika Polachová - 519 315 183, 530 331 324, 736 489 607, e-mail: vp.teren@remediaplus.cz

Sociální pracovníce:

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

Bc. Michaela Kolmačková – 773 734 312, e-mail: sp.teren2@remediaplus.cz

Ředitelka společnosti:

Bc. Jarmila Pěčková – 519 315 184, 530 331 321, e-mail: reditelka@remediaplus.cz

V Břeclavi dne 21.01.2026

Bc. Jarmila Pěčková
ředitelka společnosti

Příloha č. 1. Zajištění stravy u dodavatelů

Cena za 1 oběd

| | |
|---|---------------|
| Nemocnice Břeclav – dietní strava | 120 Kč |
| Domov seniorů Břeclav | 110 Kč |
| Školní jídelna ZŠ Podivín..... | 95 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.