



Směrnice A32 Domácí pravidla

(Standardy kvality č. 2 a 12)

1. Úvodní ustanovení:

Domácí pravidla upravují základní pravidla vzájemného soužití obyvatel. Jsou shrnutím podmínek bydlení v Domově důchodců Ústí nad Orlicí (dále jen „Domov“) a užívání jeho služeb a jsou závazná pro obyvatele a návštěvy Domova. Jsou volně přístupná na informačních nástěnkách a webu Domova.

2. Ubytování:

- Po přijetí do Domova je možné ve spolupráci se sociální pracovnící přehlásit si trvalý pobyt na adresu Domova. Za přihlášení k pobytu vybírá Městský úřad poplatek 50 Kč.
- Každý obyvatel má právo užívat pokoj, na který má uzavřenou Smlouvu o poskytnutí sociální služby. Vedle toho má právo využívat všechny společenské místnosti v Domově. Obyvatelům i návštěvám Domova je zakázáno jakkoli manipulovat s majetkem a vybavením Domova (přemísťování, poškozování, zcizení, ...).
- Z provozních důvodů a aktuálních epidemiologických nařízení může vedení Domova rozhodnout o přestěhování obyvatele na jiný pokoj.
- V případě neshod na pokoji, které nelze vyřešit smírem, je možné požádat sociální pracovníci o přestěhování. Vždy je hledáno řešení.
- Uživatelé služeb Domova důchodců (dále jen „Domova“) mohou používat vlastní elektrické spotřebiče (např. televizor – max. povolená úhlopříčka činí 32“ (80 cm), rádio, holicí strojek, mobilní telefon, tablet, notebook atd.) pouze za podmínky doložení platné revizní zprávy/kontroly nebo dokladu o koupi spotřebiče. Používání jiných, než výše uvedených spotřebičů podléhá individuálnímu



posouzení vedoucím provozního úseku (v jeho nepřítomnosti provozním elektrikářem).

- Televizor či radiopřijímač je nutné používat s ohledem na spolubydlícího na pokoji. V případě, že spolubydlícího používání těchto spotřebičů ruší nebo používá svoje, je nutné **vždy** používat bezdrátová sluchátka (s podporou Bluetooth).
- Zakázané jsou vyhřívací dečky do lůžka, rychlovarné konvice (s výjimkou konvic v kuchyňkách na budově B), ponorné spirály apod.
- Uživatelé jsou povinni všechny vlastní elektrické spotřebiče při přijetí do Domova nahlásit sociální pracovníci a předložit jejich platnou revizní zprávu/kontrolu (v případě nového spotřebiče postačuje doklad o koupi). Platí to i pro elektrospotřebiče pořízené v průběhu pobytu uživatele v zařízení. Revizní zprávu/kontrolu elektrospotřebiče pořízeného v průběhu pobytu předá uživatel pracovníkovi přímé péče.
- Elektrospotřebiče bez platné revizní zprávy/kontroly nebo po uplynutí platnosti není možné používat. Revizní zprávy/kontroly jsou uloženy na pracovnách přímé péče v budovách A a B. Pověření pracovníci Domova mohou kontrolovat platnost revizních zpráv/kontrol elektrických spotřebičů. **Toto opatření slouží k zajištění bezpečnosti všech uživatelů zařízení.** Po ukončení platnosti revizní zprávy/kontroly daného spotřebiče si uživatelé opakovanou revizi/kontrolu mohou zajistit prostřednictvím rodinných příslušníků nebo prostřednictvím Domova. Datum platnosti je na každé revizní zprávě/kontrolě uvedeno.

3. Noční klid:

- V době nočního klidu personál na pokoje obyvatel vstupuje minimálně – s výjimkou nutného podání léků, nebo poskytnutí nezbytné péče. Po vzájemné domluvě je možné na pokoji v noci provést kontrolu, je-li vše v pořádku. O domluvených kontrolách je proveden zápis do individuálního plánu.



- Domov se uzamyká v 19.00 hod. a otevírá v 5.15 hod., v době uzamčení Domova je k dispozici zvonek umístěný u vchodu do Domova.
- Noční klid jsou povinni dodržovat všichni obyvatelé Domova. Není možné druhého spolubydlícího na pokoji vyrušovat např. svícením a rušivými činnostmi.
- V době nočního klidu, který je v Domově od 22.00 do 6.00 hod., je možné sledovat televizor nebo poslouchat radiopřijímač **pouze** se sluchátky.

4. Úklid:

- Úklid pokojů a společných prostor se provádí denně.
- Úklid je prováděn podle předem daného časového harmonogramu a může se stát, že bude proveden bez přítomnosti obyvatele na pokoji. V případě, že si toto obyvatel vysloveně nepřeje a chce být při úklidu vždy na pokoji, obrátí se na vedoucí úklidu.
- Ve výjimečných případech (např. plesnivé potraviny, znečištěné prádlo...) může personál za přítomnosti obyvatele provést potřebný úklid i bez jeho souhlasu.

5. Osobní prádlo:

- Součástí našich služeb je praní osobního prádla. Abychom zabránili jeho případným ztrátám, má každý obyvatel **povinnost** mít své osobní prádlo označené štítkem se jménem. Při přijetí nového obyvatele zajistí označení pověřený pracovník. V případě doplnění nového oblečení v průběhu služby **má povinnost obyvatel (rodinný příslušník)** předat toto oblečení na pracovnu přímé péče. Zaměstnanci následně zajistí potřebné označení. Za neoznačené prádlo odevzdané do prádelny nenese Domov odpovědnost.
- Koše na špinavé prádlo jsou umístěné na každém patře budovy B na únikovém schodišti (na 4. patře budovy B v koupelně) a může je



využít každý obyvatel sám, nebo za pomoci personálu. Na budově A jsou tyto koše umístěné ve skladu na každém patře.

- Je také možné, aby osobní prádlo prala obyvatelům rodina. Tuto informaci musí personál předem vědět. V takovém případě bude mít obyvatel v koupelně u pokoje svůj koš na prádlo. Je také nutné, aby měl obyvatel dostatečnou zásobu potřebného ošacení.
- Není dovoleno prát prádlo na koupelnách a sušit jej na radiátorech.

6. Cenné věci a finance:

- Všem obyvatelům Domova doporučujeme velmi zvážit, jaké cennosti si do Domova přinesou. Za veškeré cennosti, včetně financí, které mají obyvatelé u sebe, si zodpovídají sami. **Domov** za případné ztráty **nenese odpovědnost**.
- Každý obyvatel má na pokoji svůj uzamykatelný stoleček, který může pro úschovu svých cenností využít, sám za ně však nese odpovědnost. Proto doporučujeme větší finanční hotovost ukládat na depozitní účet v kanceláři sociálních pracovníků. O uložení i výběru je vystaven doklad. Nahlédnout a seznámit se s pohyby a zůstatkem na depozitním účtu je možné v pracovní dny. Jednou měsíčně (vždy k 15. v měsíci) je každému obyvateli vytisknuto vyúčtování. Domov v plné výši odpovídá za peníze, které si uložíte.
- Peníze, které si uschováte v depozitní pokladně Domova, budou vydány pouze na Vaši žádost, kterou stvrdíte podpisem.
- Z peněz, které jsou uloženy na depozitním účtu, jsou mj. hrazeny potřebné doplatky za léky či inkontinenční pomůcky a ošetřující kosmetiku. Z tohoto důvodu je nezbytně nutné, abyste si ponechávali dostatečnou finanční rezervu na doplatky na léky a zdravotnické pomůcky. V případě nedostatečné finanční částky na depozitním účtu není možné tyto doplatky proplácet.
- Aby se zamezilo případné ztrátě nebo zneužití občanského průkazu a kartičky pojišťovny, je možné tyto doklady uložit na pracovně



zdravotních sester. Kdykoli je možné požádat o vydání proti podpisu.

7. Výplata důchodů:

- Každý obyvatel má právo rozhodnout se o způsobu výplaty svého důchodu, aby měl své peníze kdykoliv k dispozici.
- Každý obyvatel je při přijetí seznámen s výší úhrady za pobyt. Případné změny jsou zveřejňovány na nástěnkách. V případě výplaty důchodu hromadnou výplatní listinou, převezme Domov celý důchod a po odečtení potřebné měsíční úhrady za poskytované služby je vyplacen zůstatek důchodu příjemci proti podpisu, pokud není stanoveno jinak. V tomto případě důchody vyplácí sociální pracovnice s dalším pověřeným pracovníkem Domova vždy k 15. v měsíci. Pokud 15. den v měsíci připadne na sobotu, vyplácí se důchod v pátek. Pokud 15. den v měsíci připadne na neděli nebo svátek, vyplácí se následující den.
- Důchod je vyplácen na pokojích obyvatelů, případně v kanceláři sociálních pracovníků.
- Jestliže je důchod vyplácen na osobní účet, je povinností osoby, která účet spravuje, zajišťovat platbu včas a v dostatečné výši, stejně tak zajistit vklad na depozitní účet. Nezaplacení úhrady může být důvodem k vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- Výše přiznaného příspěvku na péči náleží Domovu.

8. Stravování:

- Zajišťujeme celodenní stravu dle předem zveřejněného jídelního lístku s ohledem na potřebné dietní omezení. Dietu ordinuje ošetřující lékařka. Obyvatel má právo dietní stravu odmítnout a odebírat stravu normální, o tomto provede zdravotní sestra záznam do zdravotnické dokumentace a Domov za případné komplikace v důsledku nedodržování dietního režimu nenese odpovědnost.



- Na budově B se snídaně a obědy podávají v jídelně na 1. patře, dle individuálních potřeb pak na pokoji.
- Na budově A se v jídelně podávají všechna jídla, dle individuálních potřeb pak na pokoji.

snídaně od 07.30 do 08.00 hod.

oběd od 11.00 do 11.30 hod.

večeře od 17.00 do 17.30 hod.

- Na požádání může personál ohřát jídlo v mikrovlnné troubě i mimo uvedené časy.
- Na jednotlivých patrech v kuchyňkách a v jídelně na 1. patře budovy B jsou po celý den k dispozici nápoje.
- Ve společenské místnosti na 1. a 3. patře budovy B, ve společenské místnosti na 1. patře a v přízemí budovy A jsou k dispozici lednice, ve kterých je možné uchovávat potraviny obyvatel Domova. Všechny uložené potraviny je nutné mít podepsané jménem. V lednicích je možné potraviny kdykoliv vyzvednout, případně požádat personál o jejich přinesení. V případě, že potraviny mají prošlou dobu spotřeby nebo jeví známky zkázy, je personál oprávněn tyto potraviny vyhodit a obyvatele informovat.
- Na 1., 2. a 3. patře budovy B je v kuchyňkách volně k dispozici mikrovlnná trouba a rychlovarná konvice. Tyto spotřebiče je možné využívat i pro uvaření si kávy s rodinou. V případě potřeby je možné obrátit se na personál Domova, který jídlo vždy ochotně přihřeje, kávu či čaj uvaří. Na budově A je vždy nutné s žádostí o ohřev jídla či uvaření kávy obrátit se na personál.
- Odhlášení stravy v případě pobytu mimo Domov z důvodu pobytu v nemocnici zajišťuje pečovatelka na oddělení automaticky, v případě dovolené pak vždy jen na pokyn obyvatele či rodiny. Více informací o podmínkách nároku na vratku naleznete v bodě 14. *Vícedenní pobyt mimo Domov.*



- V Domově je také možné zajistit oslavu obyvatel. Na konkrétních podmínkách (datum, prostory, požadavky na občerstvení, ...) je možné domluvit se s recepční.

9. Zdravotní, ošetrovatelská a rehabilitační péče:

- Domov poskytuje zdravotní, ošetrovatelskou a rehabilitační péči, především prostřednictvím svého personálu a na základě ordinace lékařky.
- V Domově ordinuje lékařka každé pondělí a čtvrtek od 13.00 hodin nebo podle potřeby. Lékařku je možné navštívit v její ordinaci, v případě potřeby navštěvuje obyvatele na pokojích.
- Lékařka provádí vstupní prohlídku, preventivní prohlídky, vyšetření a ošetření v době nemoci nebo úrazu, případně očkování.
- Zůstane-li obyvateľ registrován u svého dosavadního praktického lékaře, je nutné, aby veškeré návštěvy u lékaře, recepty na léky a potřebné zdravotní pomůcky zajišťovala rodina.
- Předepsané léky připravuje a podává zdravotní sestra. Pokud si obyvateľ přeje brát léky sám, provede o tom sestřička záznam do zdravotní dokumentace.
- V případě pobytu v nemocnici nadále zůstávají obyvatelům Domova všechna práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- V případě hospitalizace personál uzamyká noční stolek obyvatele a ani nejblíže příbuzní nemohou manipulovat s osobními věcmi hospitalizovaného obyvatele. Osobní věci je možné vyzvednout proti podpisu za přítomnosti 2 pracovníků přímé péče či sociálního úseku.

10. Pečovatelské úkony:

- V rámci přímé péče se snažíme zachovat maximální možnou soběstačnost všech našich obyvatel. Při všech úkonech



zohledňujeme individuální potřeby každého obyvatele. Vzhledem k potřebným harmonogramům péče to však není vždy zcela možné. Z tohoto důvodu je možné a vítané, chce-li se na některých úkonech podílet rodina či blízká osoba (doprovody k lékaři, pomoc při stravování, pomoc při hygieně, ...). Zájem o podílení se na některém úkonu péče oznámí rodina vedoucí pečovatelek.

11. Aktivizační činnosti:

- V Domově je nabízena široká škála pravidelných i nepravidelných aktivit, kterých se každý obyvatel může účastnit dle svého uvážení. Účast na všech aktivitách je dobrovolná. V případě, že to hygienicko-epidemiologické podmínky dovolují, je vítáno, když se větších společenských akcí v Domově účastní i rodinní příslušníci.
- Plánované aktivity jsou zveřejňovány s dostatečným předstihem na všech nástěnkách v Domově a vyhlašovány domovským rozhlasem.

12. Doplnkové služby:

- V Domově je možné využít služeb pedikérky a kadeřnice. Jedná se o externí pracovnice a své služby nabízejí v Domově 1x za 14 dní. Termíny jejich služeb jsou uveřejněny na nástěnce. Tyto služby však může zajišťovat i rodina.
- V Domově také každou sobotu odpoledne probíhá Mše svatá.
- Je možné zajistit předplatné denního tisku či časopisů.

13. Návštěvy a vycházky mimo areál Domova:

- Každá návštěva je povinna se při příchodu i odchodu zapsat do Knihy návštěv, která je uložena na recepci a seznámit se s *Návštěvním řádem*, který je pro všechny návštěvy v Domově závazný.
- Návštěvní hodiny jsou stanoveny na dobu 8.00 – 18.00 hod. Pozdější odchod je možný jen po předchozí domluvě s personálem.



- Obyvatelé mohou se svými návštěvami trávit čas i ve venkovním areálu Domova, při potřebném přesunu na invalidní vozík personál rád pomůže.
- V případě pohybu obyvatel mimo areál Domova je vhodné tuto skutečnost nahlásit na recepci včetně orientační doby návratu.
- Do Domova je možné zajít na návštěvu s domácími mazlíčky. Domov nenese žádnou odpovědnost za jejich chování. Majitelé nesou odpovědnost za to, že chováním jejich mazlíčků nedojde k poškození zdraví obyvatel, personálu či majetku Domova. Majitelé zodpovídají za zdraví a čistotu svých mazlíčků, jsou povinni uklidit případné exkrementy.

14. Vícedenní pobyt mimo Domov:

- I přes uzavřenou Smlouvu o poskytnutí sociální služby je možné, aby obyvatelé trávili nějaký čas mimo Domov.
- Před odchodem na dovolenou si obyvatel/rodina vyzvedne léky a inkontinenční pomůcky na potřebnou dobu pobytu.
- Za den pobytu mimo Domov se považuje celý kalendářní den od 00.00 do 24.00 hod., ne den odchodu z Domova v ranních hodinách a návrat ve večerních hodinách. Za předem odhlášenou stravu se vrací částka **nákladu na potraviny**. Za jednotlivá jídla (snídaně, oběd, svačina a večeře) se vratka neprovádí.

14.1. Dovolená:

Odjezd obyvatele musí být nahlášen **48 hodin** předem. Za předem oznámený pobyt se považuje pouze osobní oznámení na pracovně přímé péče zápisem do formuláře na vratky, případně přes SMS na čísla:



Domov pro seniory (DS) Odlehčovací služba (OS)	Domov se zvláštním režimem (DZR)
734 186 394 (pro přízemí až 2. patro)	734 186 400 (pro přízemí)
734 186 396 (pro třetí a čtvrté patro + OS)	734 186 393 (pro 1. patro)

Nebude-li obyvatel předem odhlášen ze stravy tímto způsobem, vratka za stravu mu za dny pobytu mimo Domov **nenáleží**.

Vrátí-li se obyvatel do Domova dříve, popř. odjíždí-li později, než bylo nahlášeno, musí si stravu zajistit sám.

Vratky jsou vypláceny pouze za celé dny pobytu mimo Domov.

14.2. Hospitalizace:

Pobyt mimo Domov z důvodu hospitalizace se **vždy** považuje za řádně odhlášený. Tzv. „vratka“ vzniká následující kalendářní den po dni nástupu k hospitalizaci a končí kalendářním dnem před návratem do Domova. Za první a poslední den hospitalizace se částka za stravu nevrací.

14.3. Vratky:

- Vratka za ubytování se neprovádí.
- Vratka za stravu: vrací se pouze částka za potraviny, režijní náklady hradí obyvatel vždy v plné výši.
- Za celý den nepřítomnosti z důvodu dovolené náleží také vratka příspěvku na péči. Při hospitalizaci nárok na tuto vratku nevzniká.
- Vyplácení vratek se provádí vždy v následujícím měsíci.



15. Nahlížení do ošetrovatelské dokumentace a dokumentace sociální péče:

- Máte právo požádat o nahlédnutí do Vaší ošetrovatelské dokumentace a dokumentace sociální péče (dále jen dokumentace). Stejné právo přísluší Vašemu opatrovníkovi a rodinným příslušníkům uvedeným v individuálním plánu.
- O nahlédnutí do dokumentace je třeba požádat příslušného pracovníka. Jedná-li se o ošetrovatelskou dokumentaci, tak je třeba požádat pracovníka zdravotního úseku, který o tomto neprodleně učiní záznam do realizace ošetrovatelské péče. V případě dokumentace o sociální péči je třeba požádat sociálního pracovníka nebo pracovníka přímé péče, který také neprodleně provede zápis o nahlížení do dokumentace do záznamu péče.
- Z dokumentace je možné si pořídit výpis nebo kopii. O výpisu z dokumentace či pořízení kopie se provádí zápis formou protokolu (viz Příloha č.1 této směrnice), který obsahuje jméno žádající osoby, zda se jedná o ošetrovatelskou dokumentaci či dokumentaci sociální péče a za jaké období jsou údaje požadovány a je zakládán do příslušné dokumentace.
- Dokumentace k pořízení výpisu nebo kopie bude připravena vždy následující pracovní den po podání ústní či písemné žádosti a zodpovídá za ní vedoucí příslušného úseku. Při nahlížení do dokumentace a při pořizování výpisu či kopie musí být tomuto úkonu vždy přítomen příslušný pověřený pracovník.
- Pokud se jedná o zdravotní dokumentaci, je třeba podat žádost o nahlížení či pořízení výpisu z dokumentace ošetrojícímu lékaři.

16. Stížnosti:

- Máte právo stěžovat si na kvalitu poskytovaných služeb, na jednání zaměstnanců nebo obyvatel Domova.



- Aktuální situaci řešte na místě s konkrétním zaměstnancem, o pochybení či nekvalitní péči však neprodleně informujte vedoucího konkrétního úseku. Jedině tak může být sjednána náprava.
- Využít můžete také schránky na podněty a stížnosti, které jsou dostupné na 1., 2. a 3. patře budovy B a na každém z pater budovy A. Tyto schránky jsou pravidelně vybírány sociální pracovníci za přítomnosti dalšího zaměstnance.
- Bližší informace ke stížnostem naleznete na informačních nástěnkách.

Vedoucí pečovatele/pečovatelů

Bc. Romana Masopustová, DiS., tel.: 734 186 398;

Vedoucí sociálního úseku

Mgr. Eva Plívová, tel.: 734 793 446;

Vedoucí zdravotního úseku a úklidu

Renata Hegrová, MBA, tel.: 734 793 449;

Vedoucí provozních úseků (prádelna, kuchyň, údržba)

Bc. Radim Hájek, tel.: 730 186 840;

17. Odpovědnost za škodu:

- Každý obyvatel a návštěvník Domova zodpovídá za škodu, kterou způsobí na majetku Domova nebo na majetku a zdraví spoluobyvatel, zaměstnanců či jiných osob, v plném rozsahu. Vyčíslenou škodu hradí ze svých prostředků.
- Každý obyvatel nese plnou odpovědnost za škodu vzniklou neoprávněným používáním vlastního elektrospotřebiče.



18. Pravidla občanského soužití:

- Pokud obyvatelé porušují pravidla občanského soužití, a to i přes opakované písemné upozornění od vedení Domova, může jim být vypovězena Smlouva o poskytnutí sociální služby.

Jedná se zejména o:

- a) rušení nočního klidu,
 - b) poškozování majetku Domova,
 - c) poškozování majetku a zdraví spoluobyvatel,
 - d) nepřístojné a hrubé jednání vůči spoluobyvatelům a pracovníkům Domova,
 - e) slovní, popř. fyzické spory mezi obyvateli,
 - f) výtržnictví, jednání pod vlivem návykové látky,
 - g) krádeže.
- Jestliže se výše uvedeného chování dopouští návštěvník Domova, může být z Domova vykázán.
 - Za přijetí opatření k uplatnění odpovídajících postupů a řádné vyřízení stížností zodpovídá vedení Domova.
 - Obyvatel, rodinný příslušník nebo osoba blízká je povinna vyklidit pokoj (osobní věci, ošacení...) do 10 dnů od ukončení poskytování služby. Pokud tak neučiní, je toto v kompetenci Domova. Domov nemá technické podmínky pro uskladnění věcí uložených na pokoji uživatele, a proto budou nevyklizené věci po uplynutí 10. dne od ukončení poskytování služby zlikvidovány bez náhrady.
 - V celém areálu Domova platí zákaz kouření. Ke kouření využijte označené kuřárny nebo venkovní prostory, kde jsou umístěny popelníky.



19. Související předpisy:

Směrnice A31 Návštěvní řád.

Směrnice A38 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

Nariadení ředitelky B03 Používání vlastních elektrických spotřebičů.

20. Přílohy

Příloha č. 1 Protokol o nahlížení do dokumentace.



Příloha č.
1_Protokol o nahlíže

Určeno pro:	Všechny zaměstnance		
Datum účinnosti od:	1. 12. 2024	Číslo jednací:	DDUO/735/2024
Zpracovala	Mgr. Dana Matoušková	Metodik kvality	
Ověřila	Mgr. Eva Plíková	Vedoucí sociálního úseku	
Schválila	JUDr. Eva Gibišová	Ředitelka	
Předpis zrušen dne		Zrušila: ředitelka	