ZS 17/2026 - Domácí řád (PK 13 - Příloha 13 a)

Tento domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života v našem Domově. Je závazný pro všechny uživatele i zaměstnance Domova.

1. Vybavení pokoje, změna pokoje, úklid pokoje

Pokoje jsou standardně vybaveny nábytkem a spotřebiči Domova. Pokud chce uživatel na pokoji používat vlastní elektrické spotřebiče, mít zde větší kus svého nábytku apod., je nutné se předem domluvit se sociální pracovnicí, neboť jsou prostory některých pokojů omezené.

Elektrické spotřebiče mohou být na pokojích pouze se souhlasem ředitelky Domova a před zapojením (pokud není spotřebič zcela nový) je nutné předložit doklad o revizi přístroje. Uživatel je dále povinen předkládat svůj elektrický spotřebič ke každoroční kontrole. Cena za revizi je plně v kompetenci pověřené osoby.

Změna ubytování (změna pokoje) je možná v případě volného lůžka a dohody s ostatními uživateli, jichž se změna týká, a to na základě podané **žádosti o změnu pokoje**. Žádost o změnu pokoje je zapsána do sešitu vedeným sociálními pracovnicemi. Je uložen v kanceláři sociálních pracovnic. O změnu pokoje je možné zažádat kdykoliv a toto rozhodnutí může uživatel vždy odvolat či změnit. O průběhu jednání je prováděn záznam do výše zmíněného sešitu.
Úklid skříní a nočních stolků probíhá vždy za přítomnosti a se souhlasem uživatele, a to pouze v případě, že toho není schopen sám.
Úklid pokoje provádí personál přímé péče nebo poskytuje uživateli při této činnosti podporu v závislosti na aktuálních schopnostech uživatele.

2. Stravování

Poskytovatel zajišťuje celodenní stravu v rámci stravovací jednotky. Stravovací jednotka zahrnuje snídani, přesnídávku, oběd, svačinu a večeři.

Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku. Jídelní lístek zpracovává vedoucí stravovacího úseku a schvaluje jej ředitelka Domova. V rámci možností Domova se přihlíží k přání uživatelů. 1 x za měsíc v kanceláři ředitelky Domova se koná stravovací komise. Komise se účastní: ředitelka Domova, vedoucí stravovacího úseku, staniční sestra a jeden z oslovených zástupců uživatelů, který má zájem komise se zúčastnit.

V případě potřeby poskytovatel zajistí stravování podle dietního režimu uživatele v rozsahu diety racionální, šetřící a diabetické. Podle potřeby je možno stravu upravit na mletou a kašovitou. Ostatní dietní nároky uživatelů jsou řešeny individuálně.

Jídlo se podává podle zdravotního stavu uživatele v hlavní jídelně, v jídelně na oddělení nebo u lůžka.

Strava se podává 5x denně v těchto časových intervalech:

- **snídaně společně s dopolední svačinou 7, 30 – 9,00**
- **oběd 11,30 – 12,00**
- **odpolední svačina 14,00 – 14,30**
- **večeře 17,00 – 18,30**

Strava se uchovává pouze v případě krátkodobé nepřítomnosti uživatele. Z hygienických důvodů nelze stravu uchovávat po dobu delší než 24 hodin od přípravy.

3. Zdravotní a ošetřovatelská péče

Uživatelé mají možnost se zaregistrovat u smluvního praktického lékaře Domova, který dochází do Domova 1x týdně, popř. dle potřeby. Na doporučení praktického lékaře je zajištěna další odborná péče.

Pokud si uživatel přeje zůstat u svého stávajícího praktického lékaře, je nutné, aby se s ním domluvil na způsobu realizace návštěv.

Vyzvedávání léků a pomůcek předepsaných lékařem zajišťuje poskytovatel, pokud se s uživatelem nedomluví jinak. Tato služba je realizována zdarma. Uživatelé mají povinnost hradit doplatky léků, zdravotnické a inkontinentní pomůcky nad limit zdravotní pojišťovny dle zákona z vlastních prostředků.

Podávání a dohled při užívání léků podle ordinace lékaře zajišťuje zdravotnický personál. Za užívání léků, které si uživatel obstará sám (volně prodejné léky, léky donesené rodinnými příslušníky) personál neodpovídá. Případná rizika spojená s užíváním těchto léků nese uživatel. Je proto žádoucí, aby užívání volně prodejných léků uživatel konzultoval s lékařem nebo zdravotnickým pracovníkem Domova.

Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí uživatel co nejdříve službu konající sestře, která vše zaznamená do Knihy hlášení (příp. formuláře mimořádných událostí dle závažnosti).

V Domově je zajištěna trvalá přítomnost všeobecné sestry a pracovníků přímé péče.

4. Samostatné koupání a sprchování uživatele

Domov Kolešovice je povinen zajistit uživateli individuálně podporu dle jeho aktuálních schopností tak, aby nebylo zasaženo do jeho samostatnosti. Musí však také zajistit bezpečné prostředí a podmínky pro život uživatele v Domově. S ohledem na obě tyto skutečnosti je vždy nutné domluvit příjemný, ale i bezpečný průběh samostatného koupání nebo sprchování. Z bezpečnostních důvodů není možná samostatná koupel uživatelů ve vaně. Koupel ve vaně

smí vykonávat uživatel pouze za stálé přítomnosti ošetřujícího personálu. Čas koupele ve vaně je ošetřujícím personálem a uživatelem vždy předem naplánován tak, aby mohl ošetřující personál dopřát uživateli při koupeli dostatečný časový prostor. V případě, že si uživatel přeje se samostatně sprchovat, domlouvá se na tom již před nástupem se sociální pracovnicí, která jej provází procesem přijímání do Domova. Pokud projeví toto přání uživatel v průběhu pobytu v Domově, sdělí své přání svému klíčovému pracovníkovi, zdravotní sestře, sociální pracovnici nebo pracovníkům přímé péče. Ti jsou povinni tuto skutečnost předat staniční sestře a sociální pracovnici. Následně je s uživatelem domluven postup.

Postup při samostatném sprchování:

1. Uživatel je seznámen s povinností nahlásit pracovníkům přímé péče nebo službu konající sestře svůj odchod do koupelny.
2. Všechny koupelny a WC jsou vybaveny statickým signalizačním tlačítkem k přivolání personálu. Pro větší pocit bezpečí předá pracovník přímé péče nebo zdravotní sestra uživateli i mobilní signalizační tlačítko. Uživatel je vždy poučen o způsobu použití tlačítka a je povinen si mobilní tlačítko vzít s sebou do koupelny.
3. Zdravotní sestra má povinnost uživateli doporučit, aby samostatné sprchování odložil, pokud zhodnotí, že jeho aktuální zdravotní a psychický stav tuto činnost neumožňuje.
4. Uživatel bude při samostatné koupeli nebo sprchování pravidelně kontrolován v intervalech po 10 minutách z důvodu zajištění jeho bezpečí.
5. Samostatná koupel bez stálé přítomnosti ošetřujícího personálu nebo sprchování bez pravidelných kontrol není možné z důvodu zajištění bezpečí uživatele.

5. Služby prádelny a krejčovny

Uživatelé mohou využívat služeb prádelny a krejčovny poskytovatele, kde je zajištěno praní prádla, žehlení, značení prádla a jeho drobné opravy. Větší opravy a úpravy prádla (výměna zipu, zkrácení délky nohavic apod.) si uživatel hradí dle ceníku fakultativních služeb.

Po nástupu si uživatel vybere z donesených oděvů prádlo na 3–4 dny, ostatní s jeho souhlasem odnese personál či sám uživatel do krejčovny, kde je označeno přidělenou značkou. Prádlo neoznačené je poté označeno dodatečně. Při nástupu je uhrazen jednorázový poplatek za značení prádla dle ceníku fakultativních služeb.

Z důvodu předcházení případným záměnám prádla je vhodné, aby uživatel předal k označení každé nově získané prádlo.

6. Další služby

Uživatelé mohou využívat služeb, které neprovádí poskytovatel, ale umožňuje jejich realizaci v Domově – pedikúra, holení a stříhání. Tyto služby si uživatelé hradí z vlastních prostředků.

7. Aktivizační a dobrovolná činnost

Uživatelé mají možnost si vybírat z nabízených aktivit, účastnit se kulturních akcí a výletů. Uživatelé mohou využívat knihovnu Domova, aktivizační místnost, park Domova a další prostory.

Aktivizační místnost je uživatelům přístupná ve všední dny od 8 – 16hod. Je zde k dispozici kávovar, kuchyňská linka, pomůcky pro ruční tvorbu, společenské hry, připojení wifi, počítač a televizor.

Uživatelé mají možnost odebírat denní tisk a časopisy, které si hradí z vlastních prostředků. Požadavek na odběr tisku je třeba nahlásit sociální pracovnici.

8. Návštěvy

Uživatelé mohou přijímat návštěvy celý den. Vzhledem ke zvýšeným nárokům našich uživatelů na péči v ranních hodinách je doporučena doba od 10hod.

Při mimořádných událostech (závažné epidemiologické důvody) mohou být návštěvy na návrh ošetřujícího lékaře a okresní hygienické stanice na nezbytně nutnou dobu omezeny nebo zakázány. Pokud budou návštěvy z těchto důvodů zakázány, bude návštěvám umožněno posedět se zdravým uživatelem ve vstupní hale hlavní budovy.

Z důvodu zajištění bezpečnosti uživatelů je vhodné, aby se návštěvy uživatelů a hosté Domova zapisovali do Knihy návštěv, která je umístěna ve vstupní hale hlavní budovy a v I. patře hospodářské budovy.

9. Domácí zvířata

V Domově Kolešovice není možné chovat na pokojích uživatelů žádná domácí zvířata. Krátkodobý pobyt zvířat při návštěvách a při canisterapii (terapie psem) je možný.

10. Odchody z Domova, pobyty mimo Domov

Domov Kolešovice je otevřeným zařízením. Uživatelům je umožněn svobodný pohyb mimo Domov a v prostorách Domova s výjimkou prostor přístupných jen zaměstnancům. V případě zhoršených schopností orientace uživatele a s tím spojeného rizika ztráty v prostorách Domova nebo mimo Domov je tato skutečnost ošetřena v Individuálním plánu uživatele (popis rizika, možnosti řešení a možnosti předcházení tomuto riziku). Uživatel má právo na přirozené riziko.

Od 6,00 do 22,00 hod. mohou klienti libovolně opustit Domov. Doporučujeme uživatelům a jejich rodinám, aby nepřítomnost nahlásili službu konající sestře. Toto doporučení je vhodné zejména pro případ, že uživatel potřebuje v době nepřítomnosti např. převaz, léky, má naplánováno vyšetření u lékaře mimo Domova. V případě, že uživatel nenahlásí odchod nebo se nevrátí v dohodnutou dobu a nebude možné se s ním telefonicky spojit, bude po 48 hodinách kontaktována policie ČR.

Doba nočního klidu je stanovena od 22,00 do 6,00 hod. V tuto dobu jsou uzamčeny vstupní dveře budovy. Po dohodě s ošetřujícím personálem je možné opustit Domov i v tomto čase – zde je nutné domluvit se s personálem na konkrétním čase odchodu a příchodu. Pozdní příchod nahlásí uživatel zvonkem u vstupních dveří.

11. Nakládání s cennostmi, finanční hotovostí a doklady uživatelů

Personál neručí za cennosti uživatelů. Cennosti si uživatelé mohou uložit do úschovy v kanceláři Domova (pokladní či sociální pracovnice). O uložení cenností uživatel obdrží doklad vystavený pracovnicí pokladny nebo sociální pracovnicí.

Personál neodpovídá za finanční hotovost uživatelů. Finanční hotovost si uživatelé mohou uložit na depozitní účet v kanceláři Domova. O podrobnostech uložení finančních prostředků, jejich aktuálním stavu a možnostech jejich vyzvednutí je uživatel poučen pracovnicí pokladny.

Uživatel má možnost uložit si občanský průkaz (či jiný průkaz totožnosti) v kanceláři Domova u sociální pracovnice. Občanské průkazy jsou uloženy na uzamykatelném místě a jejich vydávání je evidováno sociální pracovnicí.

Uživatel má možnost uložit si průkazku zdravotní pojišťovny na ošetřovně u staniční sestry.

Došlou poštu přebírají určení pracovníci Domova (účetní, pokladní, pověřená sociální pracovnice), kteří ji uživateli neprodleně předají.

12. Ztráta či poškození oděvů a jiných věcí uživatele

Pokud dojde k poškození oděvů či jiné věci uživatele, a to v důsledku nesprávné manipulace ze strany personálu Domova, může uživatel neprodleně po zjištění uplatnit náhradu škody. V takovém případě se postupuje následujícím způsobem:

Vedoucí úseku, na kterém k poškození či ztrátě věci došlo, sepíše s uživatelem „Záznam o poškození/ztrátě věci uživatele“, který neprodleně předá na ekonomický úsek Domova. Následně je informován ředitel Domova, který svolá příslušné vedoucí pracovníky (vedoucí zdravotně sociálního úseku, staniční sestru, příp. vedoucí daného úseku, na kterém k poškození či ztrátě věci došlo), vyhodnotí situaci a domluví náhradu věci, její opravu či další postup.

Platí pravidlo, že:

- musí být prokázáno, že k poškození oděvů či jiné věci uživatele došlo nesprávnou manipulací ze strany personálu Domova,

- náhradu škody lze uplatňovat jen na ztrátu oblečení či věci, u které je evidencí prokázáno její převzetí,
- náhradu škody nelze uplatňovat při poškození způsobeném obnošením či běžným opotřebením věci.

13. Hrubé porušení Domácího řádu

- **Kouření ve vnitřních prostorách**

Ke kouření lze uvnitř hlavní budovy využít prostor kuřárny, jež se nachází ve 2. patře hlavní budovy na konci chodby. Dále pak prostor před vchodem do hlavní budovy, prostor před vchodem do hospodářské budovy a celý areál parku Domova.

- **Nadměrné užívání návykových látek a alkoholu**

Požívání návykových látek a konzumace alkoholu v nadměrné míře je *zakázáno.* Za nadměrné užívání je považováno takové užívání, po němž uživatel ohrožuje závažným způsobem své zdraví (pády, sebepoškozování), zdraví uživatelů, klidné soužití s ostatními nebo ničí majetek Domova či ostatních uživatelů.

Za hrubé porušení Domácího řádu se dále považuje:

- **Vědomé ničení majetku Domova a ostatních uživatelů**
- **Vědomé fyzické či slovní napadání personálu a ostatních uživatelů**
- **Vědomé narušování klidného soužití s ostatními uživateli** (vyvolávání sporů, poškozování dobrého jména, nerespektování práv)

O hrubém porušení Domácího řádu je vždy proveden zápis do záznamu *Průběh sociální služby* a do listu *Mimořádná událost*, který je uložen u Vedoucí zdravotně sociálního úseku.

Opakované hrubé porušení Domácího řádu (3x) za kalendářní rok je důvodem k započetí jednání o ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby (viz Smlouva o poskytování sociální služby).

14. Stížnosti uživatelů

Kdo může podat stížnost na poskytování sociální služby:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo

- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen stěžovatel)

Forma podávání stížností, podnětů a připomínek:

- **ústní** – lze podat přímo osobně jakémukoliv zaměstnanci Domova, který je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit vedoucí zdrav. soc. úseku
- **písemná** – na adresu Domova nebo do mobilní schránky, která je určena hlavně imobilním uživatelům.
- **anonymní** – stížnosti se vhazují do určených schránek, umístěných v hlavní budově v přízemí, 1. a 2. patře a v hospodářské budově v 1. patře na každém oddělení.

Pokud stížnost sepisuje s uživatelem zaměstnanec, dbá na to, aby byly zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele.

Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Stížnosti, které není třeba přešetřovat na místě nebo na podkladě dalšího vyjádření nebo případně spisového materiálu jiné organizace, musí být vyřízeny do 30 dnů ode dne, kdy byly zapsány do Knihy stížností.

Stížnosti, které nelze vyřídit do 30 dnů ode dne jejich zapsání, musí být vyřízeny (prošetřeny) nejdéle do 60 dnů ode dne, kdy byly zapsány. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, o důvodech nedodržení lhůty musí být stěžovatel informován. Proti překročení lhůty může podat stěžovatel odvolání.

Opakuje – li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno původní stížnost znovu přešetřovat.

Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k vyřízení do 5 dnů ode dne doručení. O postoupení musí být stěžovatel informován.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele. Postoupení stížnosti se zaznamenává do Knihy stížností.

O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu jednání a doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené k dané stížnosti a pořizovat si z ní kopie a výpisy.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím přešetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel informován, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

U anonymních stížností je její vyřízení nebo odpověď zveřejněna na společné schůzce uživatelů s vedením Domova. O způsobu a datu zveřejnění se provede záznam do Knihy stížností.

Ředitel Domova sleduje, zda opatření uložená k nápravě jsou řádně plněna a vyvozuje důsledky proti zaměstnancům, kteří jsou odpovědni za jejich případné neplnění.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

15. Závěrečné ustanovení

Tento Domácí řád jsou povinni dodržovat všichni zaměstnanci a uživatelé Domova.
Uživatelé se mohou podílet na uspořádání života v Domově, organizování kulturní, aktivizační a dobrovolné činnosti, projednávání a řešení stížností a připomínek.
Ke každému uživateli přistupují zaměstnanci individuálně s přihlédnutím k jeho stavu.

Tento Domácí řád je platný od 1. dubna 2026

Bc. Taťána Čížková

ředitelka Domova Kolešovice

Poslední aktualizace dokumentu: duben 2026, Mgr. Suková, Bc. Čížková