

Řád č. 04/26

ŽIVOT V DOMOVĚ

VNITŘNÍ PRAVIDLA DOMOVA BŘEZINY

Zpracovala: Mgr. Zuzana Fránková, vedoucí úseku přímé péče,
Metodická skupina

Datum platnosti: 1. 8. 2026

Účinnost od: 1. 8. 2026

Schválil: Ing. Pavel Zelek, ředitel



Obsah

1.	Úvodní ustanovení	3
2.	Smlouva o poskytnutí sociální služby	3
3.	Ubytování	3
4.	Stravování	4
5.	Úhrada za poskytované služby	5
6.	Individuální plánování	5
7.	Zdravotní péče	6
8.	Pobyt uživatele mimo Domov	6
9.	Návštěvy	6
10.	Uložení peněžních prostředků	7
11.	Poštovní zásilky	7
12.	Telefonní hovory a přístup k internetu	7
13.	Změna trvalého bydliště	8
14.	Služba kadeřnice a pedikérky	8
15.	Provoz pokladny	8
16.	Konzultace	8
17.	Další práva a povinnosti související s poskytováním služby	8
18.	Závěrečné ustanovení	9

Přílohy:

- Příloha č. 1: Sazebník Domova Březiny
- Příloha č. 2: Informace pro nakládání s depozity
- Příloha č. 3: Pravidla pro podávání podnětů, připomínek a stížností
- Příloha č. 4: Postup při havarijních a nouzových situacích

1) Úvodní ustanovení

Vnitřní pravidla Život v Domově obsahují práva a povinnosti pro uživatele sociální služby a pro Domov Březiny p. o. (dále jen Domov) a společně se Smlouvou o poskytování sociální služby vytváří podmínky právního vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem.

Vnitřní pravidla Život v domově a jeho přílohy popisují uživateli důležité informace o poskytované službě. Uživatel je s nimi průkazně seznámen již před samotným ubytováním v Domově a pak i v průběhu poskytování sociální služby. Uživatel s potížemi v komunikaci je seznámen s vnitřními pravidly Život v domově ve verzi s obrázky.

2) Smlouva o poskytnutí sociální služby

Při ubytování v Domově poskytovatel s uživatelem uzavírají Smlouvu o poskytnutí sociální služby (dále jen smlouva), ve které si obě strany stanovují podmínky a rozsah poskytování sociální služby. Vzor smlouvy je uživateli předán již při předjednání smlouvy. V rámci jeho komunikačních schopností může být uživateli předán Vzor smlouvy ve zjednodušené obrázkové formě nebo Vzor smlouvy s velkým písmem.

3) Ubytování

Uživatel je ubytován na oddělení a pokoji dle jeho potřeb a požadavků (dle pohlaví, zdravotního stavu, mobility a potřeb ošetrovatelské péče). Manželům či partnerům je umožněno společné ubytování. Druh pokoje a oddělení je s uživatelem sjednáno ve smlouvě.

Poskytovatel se zavazuje, že uživateli za předpokladu, že k tomu budou vytvořeny podmínky, umožní přestěhování na jiný pokoj, pokud o to uživatel písemně požádá.

Pokoj je vybaven elektricky polohovatelným lůžkem s hrazdou, uzamykatelným nočním stolem, uzamykatelnou šatní skříní, komodou, stolem, židlí, popř. dalšími individuálními pomůckami dle potřeby uživatele.

Uživatel si může pokoj vybavit vlastním zařízením. V průběhu pobytu si může po dohodě s poskytovatelem své vybavení jakkoliv doplňovat nebo měnit. Po ukončení poskytování služby je povinnost rodinných příslušníků odnést osobní věci i majetek uživatele.

Osobní věci a majetek uživatele je dle potřeb uživatele evidován v Seznamu osobních věcí a majetku, který je součástí individuálního plánu služby uživatele a je pravidelně aktualizován zaměstnanci Domova.

Uživatel je povinen provádět revizi elektrických spotřebičů na vlastní náklady v případě vlastních elektrických spotřebičů, a to dle platných norem.

Uživatel má možnost se rozhodnout, zda bude mít vlastní klíč od pokoje a pokoj si bude zamykat. Požadavek na klíč bude zaveden v Plánu služby uživatele. V případě ztráty klíče uživatel uhradí jeho pořízení. Zamykání dvoulůžkových pokojů je možné pouze se souhlasem spolubydlícího. Z bezpečnostních důvodů jsou náhradní klíče k jednotlivým pokojům uloženy na oddělení. Náhradní klíče použije pracovník Domova v případě ohrožení zdraví a života uživatele nebo poškození majetku.

Uživatel má možnost v rámci Domova využívat společenskou a kulturní místnost, jídelnu, odpočinkové kouty na oddělení, veřejné prostory v areálu Domova, anténní přípojku pro televizi a internetové připojení.

Praní a žehlení osobního prádla uživatele

Uživatel si může nechat prát své osobní prádlo rodinou nebo má možnost praní a žehlení osobního prádla v prádelně Domova. Pokud uživatel bude tuto službu využívat, je nutné, aby veškeré osobní věci, byly označeny. Uživateli je při ubytování v Domově nabídnuta možnost nechat si své osobní prádlo označit štítkem se jménem. Pokud osobní prádlo nebo ošacení uživatele není označeno, nemůže Domov odpovídat za jeho případnou ztrátu. Sběr špinavého prádla je prováděn denně zaměstnanci Domova. Praní a výdej čistého prádla z prádelny je pouze v pracovní dny.

Pokud dojde ze strany uživatele nebo rodinného příslušníka k doplnění nebo vyřazení osobního prádla, je vhodné tuto skutečnost nahlásit zaměstnanci Domova na daném oddělení, který změnu zapíše do Seznamu osobních věcí a majetku uživatele.

V prádelně se nepere vlněné oblečení, saka a péřové peřiny.

Hygienická opatření

Uživatel udržuje pořádek ve svém pokoji i ve společných prostorách, které užívá, tak aby nenarušoval soužití s ostatními uživateli a dodržoval hygienické předpisy v Domově. Vzhledem k těmto předpisům zaměstnanec pomáhá uživateli (dle jeho potřeb a zdravotního stavu) s dodržováním čistoty a pořádku v jeho osobních věcech, skříni a nočním stolku.

Hygienicky znečištěné oblečení je pracovník oprávněn předat k vyprání. Na prošlé nebo závadné potraviny upozorní pracovník uživatele, a s jeho souhlasem je vyhodí do odpadkových košů, které jsou denně vynášeny. Není vhodné vyhazovat jakékoliv odpadky z balkónu a oken.

Pokoj a jiné místnosti v Domově je vhodné efektivně větrat, a to s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu uživatele a venkovním klimatickým podmínkám.

Uživatel dodržuje osobní hygienu tak, aby nenarušoval soužití s ostatními uživateli (celková koupel by měla být provedena minimálně 1x týdně). Hygienické potřeby (toaletní papír, mýdlo, šampón na vlasy, tělový krém, zubní pastu, zubní kartáček, čistící tablety na zubní náhrady, ušní čistítka, hřeben, manikúrní nůžky, ručník, papírové kapesníky aj.) si uživatel pořizuje ze svých finančních prostředků.

Uživatel je seznámen s možností třídění odpadu a šetření energiemi.

Doba nočního klidu

Doba nočního klidu v Domově je stanovena od 22:00 do 7:00 hodin. Po dobu nočního klidu je uživateli nabídnuta možnost provedení noční obchůzky na pokoji z důvodu kontroly zdravotního stavu uživatele. Uživatel může s obchůzkou souhlasit nebo ji odmítnout, což je zaznamenáno v jeho individuálním plánu služby.

4) Stravování

Hlavní stravování je zajišťováno prostřednictvím stravovacího provozu Domova a probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku, který je sestavován na jeden týden dopředu.

Strava je poskytována v následujícím rozsahu:

dieta racionální č. 3	dieta diabetická č. 9
dieta šetřící č. 2	dieta diabetická šetřící č. 9/2
dieta s omezením tuku č. 4	dieta diabetická s omezením tuku č. 9/4
dieta šetřící mixovaná č. 0	dieta šetřící kašovitá č. 1

Dietní stravování uživatelé doporučuje ošetřující lékař. Uživatel má právo se rozhodnout, zda bude odebírat lékařem stanovenou dietu. Uživatel si volbu diety může ústně měnit v průběhu pobytu dle potřeby a přání. Změna diety se vždy zaznamená do individuálního plánu uživatele.

Pokud má uživatel alergie na některé potraviny nebo jiné zvláštní stravovací požadavky (stravování dle individuálního dietního režimu), je možno mu připravovat speciální stravu, v případě zvýšených nákladů mu bude individuálně stanovena cena.

Uživatel má možnost se stravovat na svém pokoji nebo v jídelně na oddělení.

Výdej a konzumace stravy se doporučuje v následujícím časovém rozvrhu:

Snídaně	8:30 - 9:00
Oběd	12:00 – 13:00
Svačina	15:00 - 15:30
Večeře	17:30 - 18:00
II. večeře	od 20:00 hod. nebo dle aplikace inzulínu individuálně.

Výdej stravy v jinou dobu si musí uživatel s pracovníkem oddělení dohodnout předem. Strava bude uživateli uschována v lednici a vydána v jinou dobu. Tato doba musí odpovídat hygienickým předpisům.

Na oddělení má uživatel k dispozici zásobník s horkou a studenou vodou a nápojový automat (na přípravu bílé kávy, kakaa, mléka, čaje, ovocné šťávy). Nápojový automat obsluhuje pouze personál Domova, který připravuje nápoje uživatelům dle jídelního lístku. Pokud uživatel požaduje celodenně teplý čaj na pokoji, je vhodné, aby měl k dispozici svou vlastní termosku.

Vlastní potraviny si může uživatel uschovat ve společné uzamykatelné lednici umístěné ve společenské místnosti s kuchyňským koutem. Aby se předešlo ztrátám potravin, je vhodné uschované potraviny označit štítkem se jménem uživatele.

Uživatelé a jeho rodinným příslušníkům nabízíme možnost konzultace s nutriční terapeutkou (popřípadě s vedoucí stravovacího oddělení), se kterou si může uživatel domluvit individuální dietní stravování.

5) Úhrada za poskytované služby

Ceny za poskytované služby v Domově jsou uvedeny v Sazebníku Domova Březiny (Příloha č. 1). Ceny jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006. Stanovenou výši úhrady za sociální služby, způsob placení za služby a vyúčtování poskytnutých služeb si uživatel sjednává ve smlouvě. Za správnost cen, uvedených v Sazebníku Domova Březiny zodpovídá ředitel a ekonom.

6) Individuální plánování

Domov poskytuje sociální službu na základě individuálního plánování, které vychází z individuálních potřeb a přání uživatele. Za pomoci klíčového pracovníka („důvěrník“ uživatele, prosazuje jeho zájmy, přání a potřeby) je sestaven Plán péče, který odráží individuální potřeby a přání uživatele v oblasti celodenní péče a běžných denních aktivit, které mají za cíl podporovat nebo udržet uživatele v jeho soběstačnosti. Klíčový pracovník zodpovídá za realizaci individuálního plánování vč. Plánu péče a předává informace ostatním pracovníkům v týmu. Uživatel může kdykoliv požádat o změnu svého klíčového pracovníka.

V průběhu poskytování sociální služby klíčový pracovník uživatele seznamuje s vnitřními pravidly - Život v domově vč. jeho příloh, Postupem při havarijních a nouzových situacích, Pravidly pro podávání podnětů, připomínek, stížností. Seznámení probíhá minimálně 1x ročně nebo vždy při jejich aktualizaci.

7) Zdravotní péče

Ošetrovatelskou a nutriční péči uživateli zajišťují pracovníci Domova na základě indikace jeho praktického lékaře.

Uživatel má možnost registrace u praktického lékaře ve městě Petřvald, MUDr. Jarmily Kremerové (adresa: Školní 1050, 735 41 Petřvald), která do Domova pravidelně dochází. Lékařská péče je uživateli poskytována v pracovní dny dle ordinačních hodin praktického lékaře.

Do Domova pravidelně docházejí odborní lékaři, jako např. diabetolog, urolog, psychiatr, zdravotní personál fy B-Braun – chirurgická péče.

Rodinní příslušníci mají za povinnost zajistit doprovod uživatele k odborným lékařům.

8) Pobyt uživatele mimo Domov Březiny

Uživatel může kdykoliv z Domova odejít (procházka, návštěva příbuzných, lékaře). Je vhodné, aby uživatel svůj odchod a pravděpodobnou dobu nepřítomnosti z bezpečnostních důvodů oznámil pracovníkovi na oddělení. Před odchodem uživatele mimo Domov jsou mu předány potřebné léky, doklady a další osobní věci. Poskytovatel uživateli se sníženou orientací nabídne doprovod mimo oddělení.

V případě, že uživatel požaduje vratku za neodebranou stravu v době své nepřítomnosti, musí nahlásit pobyt mimo Domov pracovníkovi na oddělení (vedoucí, zástupce vedoucí, zdravotní sestra) nejpozději den předem do 7:00 hodin ráno a nepřítomnost o víkendu do čtvrtku do 7:00 hodin. Pobyt uživatele může být odhlášen ústně, telefonicky popř. e-mailem Hospitalizace uživatele ve zdravotnickém zařízení je považována jako včasné nahlášení pobytu mimo Domov a náleží uživateli vratka za neodebranou stravu.

Způsob poskytnutí vratky za neodebranou stravu a za neposkytnutou péči v době pobytu mimo Domov je sjednaná ve smlouvě a jsou stanoveny dle Sazebníku (příloha č. 1, Život v Domově.

9) Návštěvy

Návštěvní hodiny v Domově nejsou stanoveny, ale je nutné respektovat dobu nočního klidu (22:00 - 7:00 hodin). V nočních hodinách se Domov uzamyká. V případě potřeby kontaktujte recepci na telefonním čísle 598 887 911.

Návštěvy mají povinnost se ohlásit pracovníkovi na recepci, kde jsou z bezpečnostních důvodů evidovány. Informace pro návštěvy jsou uvedeny u recepce na informačním panelu AMOS, na webových a Facebookových stránkách Domova.

Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitel Domova návštěvy omezit nebo zakázat. Tato informace je vždy zveřejněna u vstupu do Domova, na internetových a Facebookových stránkách Domova.

Návštěvy může uživatel přijímat na pokoji, ve společných prostorách oddělení nebo ve venkovní části areálu Domova. Na dvoulůžkových pokojích může uživatel přijímat návštěvy, pokud tím neruší spolubydlícího (v opačném případě je vhodné využít společné nebo venkovní prostory Domova).

Návštěvy nesmí rušit ostatní uživatele nevhodným chováním nebo hlukem, odnášet vybavení, které je majetkem Domova, znečišťovat prostory Domova. Poskytovatel může návštěvu upozornit na nevhodné chování, popřípadě omezit její pohyb v ubytovacích prostorách.

Návštěvy se zvířetem

Návštěvy se zvířetem v areálu Domova jsou povoleny při zachování hygienických a bezpečnostních opatření. Zvíře musí být zajištěno: na vodítku, mít náhubek nebo být v přepravní kleci a musí být očkované. Návštěva se zvířetem musí tuto skutečnost oznámit na recepci. Za bezproblémový průběh návštěvy se zvířetem nebo za případné způsobené škody na majetku a zdraví uživatelů, zaměstnanců, případně ostatních návštěv nese plnou zodpovědnost majitel zvířete. Návštěvy se zvířetem na dvoulůžkovém pokoji jsou možné za podmínek, že spolubydlící na pokoji s touto návštěvou souhlasí.

Spoluúčast při péči

Rodinní příslušníci mají možnost spoluúčasti na péči (např. asistence u jídla, provádění hygieny, doprovod), také se mohou účastnit společenských akcí pořádaných domovem. Domov dle svých možností zajistí potřebné zázemí a podporu při upevňování kontaktu s rodinou.

Vjezd do areálu Domova

Parkování rodinných příslušníků v areálu Domova není povoleno. Vjezd do areálu Domova je možný pouze ve výjimečných případech (ubytování uživatele v Domově, návštěva u rodiny nebo u lékaře). Vjezd do areálu Domova vč. důvodu je potřeba nahlásit zaměstnancům recepce.

10) Uložení peněžních prostředků, cenných věcí a osobních dokladů

Uložení peněžních prostředků, cenných věcí

Uživatel je při předjednání smlouvy seznámen se Závazným postupem pro nakládání s depozity (příloha č. 2), kde je popsána možnost úschovy peněžních prostředků v pokladně Domova. Podmínky pro výběr a úschovu peněžních prostředků jsou stanoveny ve smlouvě.

Peněžní prostředky, které uživatel nepředá do úschovy do pokladny Domova, si může uschovat ve svém pokoji a je za ně plně zodpovědný. Při náhlé hospitalizaci uživatele

ubytovaném na jednolůžkovém pokoji, se uzamkne celý pokoj. V případě dvoulůžkového pokoje, pověřený pracovník zabezpečí úschovu jeho osobních věcí do šatní skříně a nočního stolku, které uzamkne. Klíče budou po dobu nepřítomnosti uloženy u vedoucí oddělení.

Uložení osobních dokladů uživatele

Uživatel má osobní doklady uschovány na svém pokoji nebo si může s vedoucí oddělení sjednat uložení osobních dokladů v ošetrovně na oddělení, a to na základě písemné žádosti.

11) Poštovní zásilky

Poštovní a peněžní zásilky a balíky pro uživatele Domova jsou doručovány na recepci Domova, kde si je uživatel může převzít osobně.

Nevyzvednuté zásilky a balíky budou doručeny uživateli prostřednictvím vedoucí oddělení přímo na pokoj. Dopisy doporučené do vlastních rukou předá poštovní doručovatelka nebo vedoucí oddělení uživateli na základě podepsání doručenky. Se souhlasem uživatele vedoucí oddělení uživateli pomůže dopis převzít, otevřít, přečíst, popřípadě vyřídit.

Při odeslání obyčejné či doporučené poštovní zásilky může uživatel požádat o pomoc vedoucí oddělení, která odeslání zajistí.

12) Telefonní hovory a přístup k internetu

K soukromému videohovoru může uživatel využít tablet na oddělení. Spojení lze navázat přes aplikaci WhatsApp nebo Messenger. Tento hovor je pro uživatele bezplatný. Zájemce o videohovor nebo hovor kontaktuje vedoucí oddělení, která k zprostředkování hovoru podá bližší informace.

V areálu Domova může uživatel využít bezplatný přístup k internetu a to prostřednictvím vlastního přístroje nebo zapůjčením tabletu na oddělení.

13) Změna trvalého bydliště

V případě, že se uživatel rozhodne pro trvalé bydliště v Domově, musí vypsát přihlašovací lístek k trvalému pobytu, na kterém vedoucí oddělení potvrdí souhlas se změnou trvalého bydliště v Domově Březina.

U uživatele s omezením svéprávnosti je povinností opatrovníka žádat soud o souhlas se změnou trvalého bydliště a zajistit tuto změnu na Městském úřadě.

14) Služby kadeřnice a pedikérky

Kadeřnické a pedikérské služby jsou veřejné služby prováděny v salónech mimo Domov Březina. V případě, že uživatel nemůže tyto veřejné služby využívat, zaměstnanci Domova pomohou uživateli, dle jeho potřeb, zprostředkovat službu v Domově prostřednictvím externích pracovníků.

15) Provoz pokladny

Z důvodu rekonstrukce administrativní budovy se pokladna Domova se nachází v areálu nemocnice Orlová v přízemí budovy bývalé LDN (Školní 1286, Orlová).

Poskytovatel zajišťuje v pracovní dny úterý a čtvrtek provoz pokladny v Domově Březiny v Petřvaldě, budova F – přízemí, a to v době od 10:00 do 14:00 hodin. Mimo tuto dobu je možno využít služeb pokladny po individuální domluvě. Kontakt na pracovníci pokladny najdete na webových stránkách Domova.

16) Konzultace

S vedoucími pracovníky je možno si sjednat individuální schůzku po osobní nebo telefonické domluvě. Kancelář vedoucích oddělení O1, O2, O3 najdete na příslušném oddělení. Kontakt na vedoucí jednotlivých oddělení naleznete na webových stránkách Domova.

Konzultace se sociálním pracovníkem pro jednání se zájemcem o sociální službu je možný v pracovní dny od 7:00 do 14:00 hodin. Po této pracovní době jsou konzultace možné po individuální domluvě. Kontakt na sociální pracovníci Bc. Katarzynu Waclawiecovou najdete na webových stránkách Domova.

17) Další práva a povinnosti související s poskytováním sociální služby

V rámci poskytování sociální služby jsou respektována základní lidská práva a svobody, které vyplývají z Listiny základních práv a svobod.

Práva uživatele:

- Uživatel má právo na podání informací o poskytované službě ve srozumitelné podobě.
- Uživatel má právo na sociální, ošetrovatelskou a zdravotní péči zajištěnou kvalifikovaným personálem.
- Uživatel má právo na svobodné rozhodování, uplatňování vlastní vůle a přiměřené riziko.
- Uživatel má právo na důstojné zacházení, na zachování osobní cti a dobré pověsti.
- Uživatel má právo na osobní a rodinný život.
- Uživatel má právo vlastnit majetek.
- Uživatel má právo na ochranu svého soukromí.
- Uživatel má právo na ochranu osobních a citlivých údajů.
- Uživatel má právo na zachování listovního tajemství a tajemství jiných písemností či záznamů. Má právo na zachování tajemství zpráv podávaných telefonem nebo jiným zařízením.
- Uživatel má právo na osobní svobodu a svobodu pohybu. Má právo se pohybovat po areálu Domova i mimo něj.
- Uživatel má právo na svobodné myšlení, politický názor a náboženské vyznání.
- Uživatel má právo na podání podnětů, připomínek a stížností k chodu Domova, k poskytovaným službám a na zaměstnance poskytovatele.

Povinnost uživatele:

Uživatel má povinnost dodržovat vnitřní pravidla Život v domově a sjednané podmínky, které jsou uvedeny ve smlouvě.

Uživatel má povinnost dodržovat bezpečnostní opatření:

- **Zákaz vstupu do provozních místností** na oddělení (např. sklady, čistící místnost, šatny pracovníků, prádelenský a kuchyňský provoz, prostory údržby, kotelny místnost pro vzduchotechniku, garáž)

- **Zákaz manipulace s otevřeným ohněm ve všech vnitřních prostorách Domova**
- **Zákaz kouření ve všech vnitřních prostorách Domova**
- Uživatelé mohou kouřit ve vyhrazených prostorách k tomuto určených.
- Uživatel má povinnost se řídit pokyny pracovníků při vzniku nouzových a havarijních situací v Domově.
- Uživatel má povinnost respektovat práva ostatních uživatelů a pracovníků Domova.
- Uživatel má povinnost používat majetek Domova tak, aby nedocházelo k úmyslnému poškození a zničení. Pokud uživatel úmyslně nebo z nedbalosti způsobí škodu na majetku Domova, bude škoda řešena ve škodní komisi a bude postupováno dle jejího doporučení.

Práva a povinnosti pracovníka Domova

- Pracovník má povinnost řídit se platnými právními předpisy České republiky, vnitřními předpisy organizace a Etickým kodexem zaměstnance Domova.
- Pracovníci Domova mají povinnost se s pravidly Života v Domově seznámit a těmito pravidly se také řídit.
- Pracovník má povinnost dodržovat pracovní postupy a standardy kvality sociální služby, aby byla zachována co nejvyšší úroveň poskytované služby.
- Pracovník má právo na informace, které se týkají poskytované služby.
- Pracovník má právo na čerpání přestávek (v denní místnosti nebo mimo oddělení).
- Pracovník má právo na vzájemný respekt.

18) Závěrečné ustanovení

Dodržování vnitřních pravidel Život v domově je závazné pro všechny uživatele Domova, jejich rodinné příslušníky, návštěvníky a také pro pracovníky Domova.

Vnitřní pravidla jsou veřejně přístupná na webových stránkách Domova, na informačním panelu AMOS u recepce nebo na oddělení.

Aktualizace vnitřních pravidel Život v Domově je prováděna 1x ročně, popř. dle potřeby, a to na základě změn předpisů a provozních podmínek.