

Domov pro seniory Nezdenice  
Nezdenice 233  
687 32

# VNITŘNÍ PRAVIDLA

## Domova pro seniory Nezdenice piktogramy



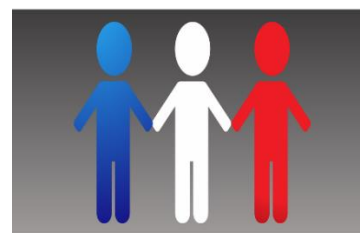
Účinnost od 1. 1. 2024, nahrazují Vnitřní pravidla ze dne 1. 10. 2023

## A. Úvodní ustanovení

- Sociální službu poskytujeme s ohledem na individuální požadavky, očekávání a osobní cíle konkrétních klientů.



- Poskytování podpory má přednost před přímou pomocí, a to zejména v oblastech udržení soběstačnosti a udržování běžných sociálních kontaktů.



- Respektování a obhajování práv klientů sociální služby.



Zaměstnanci a klienti sociální služby jsou s Vnitřními pravidly seznámeni, dodržují je, prosazují a vytvářejí podmínky pro jejich realizaci.

**Vnitřní pravidla jsou závazným dokumentem, kterými se řídí zaměstnanci, klienti služby a v přiměřeném rozsahu i osoby, které se v Domově oprávněně zdržují.**

## B. Zahájení poskytování služby

### MOŽNOST PŘEHLÁŠENÍ ADRESY TRVALÉHO BYDLIŠTĚ

**PŘIHLAŠOVACÍ LÍSTEK K TRVALÉMU POBYTU**

Vypíšte čitelně hůlkovým písmem bíle vyznačené rubriky, \*) nehodící se škrtněte.

Příjmení: \_\_\_\_\_ Jméno (jména): \_\_\_\_\_  
Rodné číslo: \_\_\_\_\_

Nová adresa místa trvalého pobytu: \_\_\_\_\_ Předchozí adresa místa trvalého pobytu: \_\_\_\_\_  
Okres: \_\_\_\_\_ Okres: \_\_\_\_\_

Obec: \_\_\_\_\_ Obec: \_\_\_\_\_

Část obce: \_\_\_\_\_ č. p. (ev.)\* \_\_\_\_\_ Část obce: \_\_\_\_\_ č. p. (ev.)\* \_\_\_\_\_

Ulice: \_\_\_\_\_ č. or. \_\_\_\_\_ Ulice: \_\_\_\_\_ č. or. \_\_\_\_\_

Podpis přihlašovatele: \_\_\_\_\_

Záznam ohlasovny: \_\_\_\_\_ Číslo vydaného potvrzení o změně místa trvalého pobytu: \_\_\_\_\_  
Datum: \_\_\_\_\_

Podpis a razítko: \_\_\_\_\_

**NOVÁ ADRESA:**  
JAN NOVÁK  
NEZDENICE 233  
687 32 NEZDENICE



## KLÍČOVÝ PRACOVNÍK PRO VÁS

SPOLEČNĚ BUDETE  
PLÁNOVAT PRŮBĚH  
SLUŽBY DLE VAŠICH  
INDIVIDUÁLNÍCH POTŘEB.



PLÁN PODPORY A  
POMOCI

SPOLEČNĚ TVOŘIT

SPOLEČNĚ HODNOTIT

MÁTE PRÁVO NA ZMĚNU KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA, POKUD VÁM NEVYHOVUJE.  
TOTÉŽ MŮŽE UČINIT PRACOVNÍK.



# OZNAČENÍ OSOBNÍCH VĚCÍ

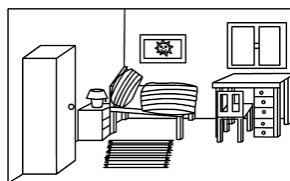
VAŠE OSOBNÍ ODĚVY JSOU PO ZAHÁJENÍ SLUŽBY **DISKRÉTNĚ OZNAČENY** ZAŽEHLOVACÍM ŠTÍTKEM SE JMÉNEM A OSOBNÍM ČÍSLEM KLIENTA Z DŮVODU PRANÍ PRÁDLA VE SPOLEČNÉ PRÁDELNĚ.

KLIENTŮM JE DOPORUČENO NECHÁVAT SI OZNAČIT I VĚCI POŘÍZENÉ BĚHEM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY.



## 1. Základní poskytované činnosti v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb.

### a) UBYTOVÁNÍ



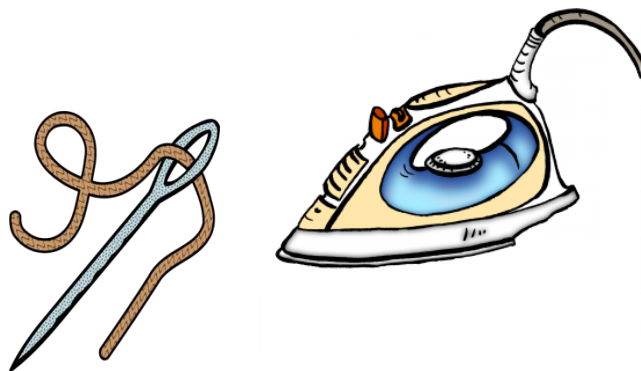
ÚKLID  
ŽEHLENÍ



PRANÍ PRÁDLA

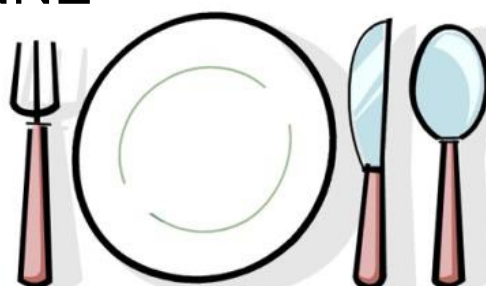


DROBNÉ OPRAVY PRÁDLA



### b) POSKYTNUTÍ STRAVY

5 X DENNĚ



## c) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU:

POMOC PŘI OBLÉKÁNÍ  
NEBO VOZÍK



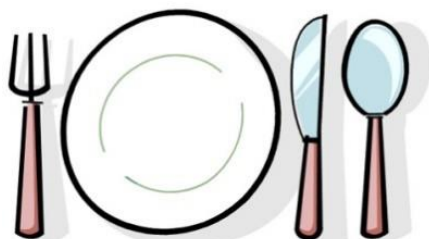
PŘI PŘESUNU NA LŮŽKO  
ULEHÁNÍ NEBO ZMĚNĚ



PŘI VSTÁVÁNÍ Z LŮŽKA,  
POLOHY



POMOC PŘI PODÁVÁNÍ JÍDLA



PITÍ



POMOC PŘI PROSTOROVÉ ORIENTACI A SAMOSTATNÉM POHYBU  
VE VNITŘNÍM A VNĚJŠÍM PROSTORU ZAŘÍZENÍ



## d) POMOC PŘI ÚKONECH OSOBNÍ HYGIENY

### POMOC PŘI ZÁKLADNÍ PÉČI O VLASY



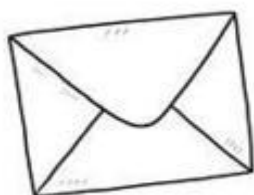
### POMOC PŘI ZÁKLADNÍ PÉČI O NEHTY



### POMOC PŘI POUŽITÍ WC

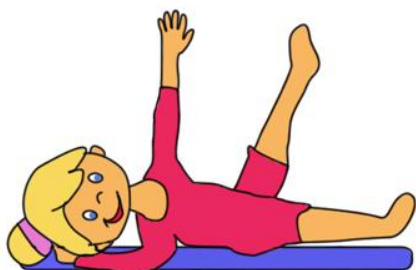


## e) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

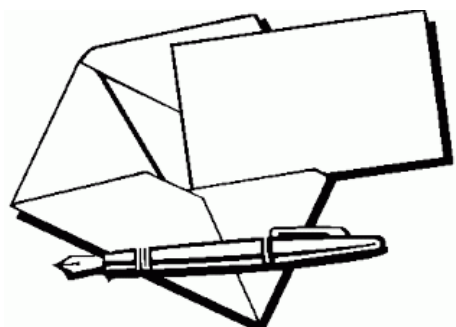


f) SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

g) AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

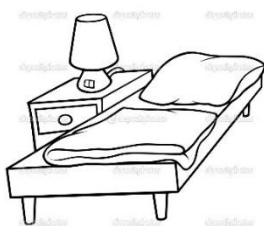


h) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

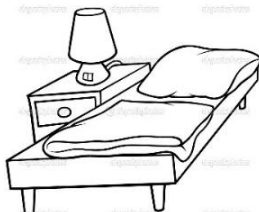
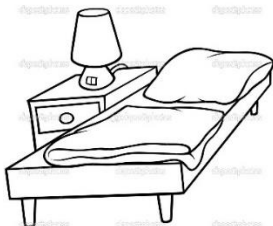


## C. Ubytování

- JEDNOLŮŽKOVÝ S PŘÍSLUŠENSTVÍM/ BEZ PŘÍSLUŠENSTVÍ



- DVOULŮŽKOVÝ S PŘÍSLUŠENSTVÍM/ BEZ PŘÍSLUŠENSTVÍ



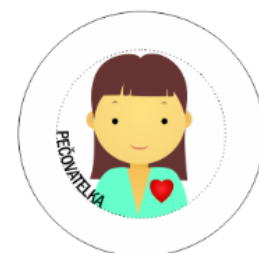
V PŘÍPADĚ, KDYBY MEZI VÁMI A VAŠIM SPOLUBYDLÍCÍM DOCHÁZELO K NESHODÁM NEBO KONFLIKTŮM, MŮŽETE POŽÁDAT SOCIÁLNÍ PRACOVNICE O PŘESTĚHOVÁNÍ NA JINÝ POKOJ. STĚHOVÁNÍ JE MOŽNÉ POUZE S VAŠÍM SOUHLASEM.

MÁTE-LI ZÁJEM O PŘESTĚHOVÁNÍ NA JEDNOLŮŽKOVÝ POKOJ, MŮŽETE PÍSEMNĚ POŽÁDAT ŽÁDOST U SOCIÁLNÍCH PRACOVNIC, ŽÁDOST JE ZAŘAZENA DO EVIDENCE.

PLNĚ RESPEKTUJEME VAŠE SOUKROMÍ, PRACOVNÍCI NEVSTUPUJÍ DO PRÁZDNÉHO POKOJE, POUZE V PŘÍPADĚ HAVARIJNÍ SITUACE.

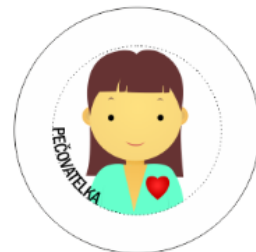


DOSTANETE VLASTNÍ KLÍČ OD POKOJE, POKOJ PŘI ODCHODU UZAMYKEJTE!





LŮŽKA JSOU OPATŘENA POSTRANICEMI, MŮŽETE SE SVOBODNĚ ROZHODNOUT O JEJICH POUŽÍVÁNÍ. SVÉ ROZHODNUTÍ SDĚLTE PRACOVNICI V PŘÍMÉ PÉČI. V PŘÍPADĚ ZHORŠENÍ VAŠEHO ZDRAVOTNÍHO STAVU, V PŘÍPADĚ NEZBYTNOSTI, ROZHODNE O POUŽITÍ POSTRANIC ODBORNÝ TÝM DOMOVA.

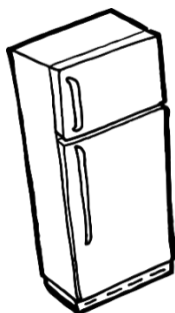


POKOJ SI MŮŽETE DOVYBAVIT VLASTNÍMI DROBNÝMI PŘEDMĚTY, KTERÉ VŠAK NESMÍ OMEZOVAT PERSONÁL PŘI PÉČI NEBO SPOLUBYDLÍČÍ.



MŮŽETE MÍT VLASTNÍ  
ELEKTROSPOTŘEBIČE

REVIZE  
ELEKTROSPOTŘEBIČŮ 1X ROČNĚ

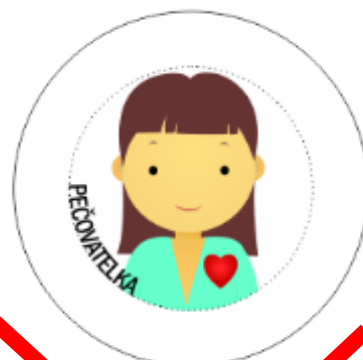


### SIGNALIZAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ ZAŘÍZENÍ V PŘÍPADĚ NOUZE

V PŘÍPADĚ NOUZE STISKNĚTE  
ČERVENÉ TLAČÍTKO – SESTRA.



SESTRA



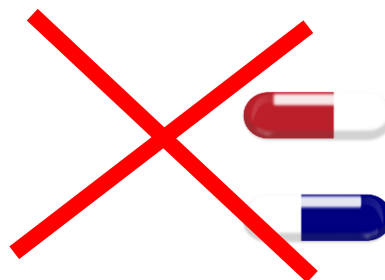
ZÁKAZ MANIPULACE S OHNĚM



ZÁKAZ KOUŘENÍ = KOUŘENÍ POUZE V URČENÉM PROSTORU



## ZÁKAZ NADMĚRNÉHO UŽÍVÁNÍ ALKOHOLU A OMAMNÝCH LÁTEK



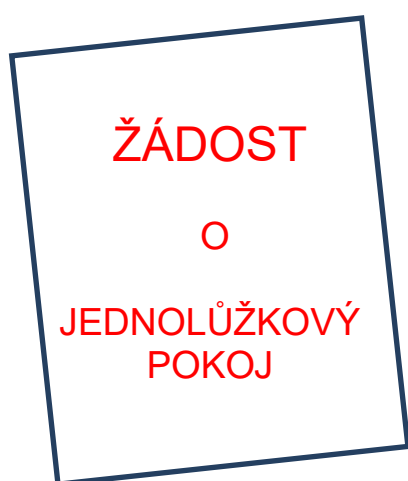
## NENÍ POVOLENO CHOVAT ŽÁDNÁ ZVÍŘATA



## DODRŽUJTE NOČNÍ KLID OD 22.00 – 06.00 HOD.



### D. Přidělení jednolůžkového pokoje – písemná žádost



SOCIÁLNÍ PRACOVNICE

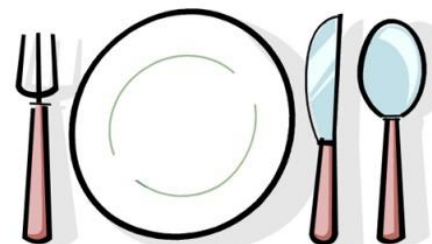


## E. Místnost individuálních potřeb na budově „C“ a ve společenské místnosti.

- VYUŽITÍ K INTIMNÍMU SETKÁNÍ

## F. Stravování 5 X DENNĚ

- RACIONÁLNÍ
- DIETNÍ (ŠETŘÍCÍ, KOMBINACE DIET)
- DIABETICKÉ
- ZVLÁŠTNÍ



### Doporučená doba podávání jednotlivých jídel

	<i>Od:</i>	<i>Do:</i>
<b>snídaně</b> (včetně dopolední svačiny)	07:45	08:30
<b>oběd</b> (včetně odpolední svačiny)	11:45	12:30
<b>večeře</b> (včetně druhé večeře)	16:45	17:45

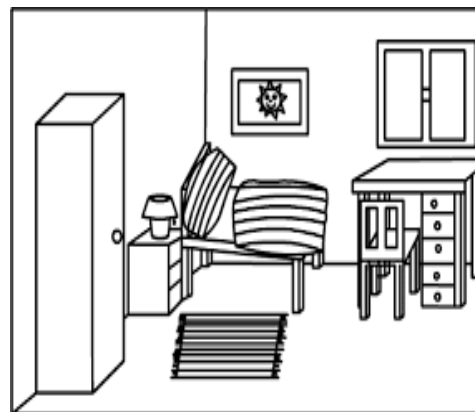
**ZÁKAZ VYNÁŠENÍ PŘÍBORŮ, TÁČKŮ, SOLNIČEK A OCHUCOVADEL ZE SPOLEČNÉ JÍDELNY**



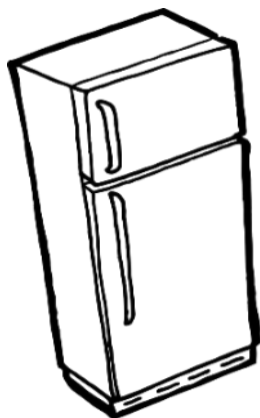
## SPOLEČNÁ JÍDELNA



## VÁŠ POKOJ



**K ULOŽENÍ JÍDLA NABÍZÍME KLIENTŮM SPOLEČNÉ LEDNICE.**



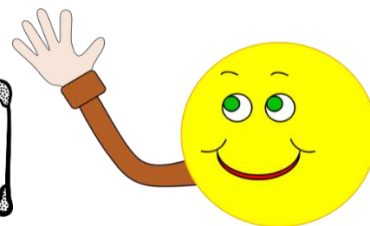
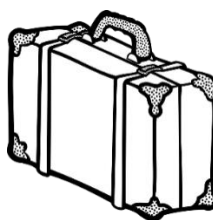
**JÍDLA MUSÍ BÝT  
PODEPSÁNO,  
ABY NEDOŠLO  
K ZÁMĚNĚ.**

**NENÍ POVOLENO NA POKOJÍCH SKLADOVAT POTRAVINY PODLÉHAJÍCÍ ZKÁZE, NAPŘ. SUŠIT ROHLÍKY A CHLEBA NA TOPNÝCH TĚLESECH V POKOJÍCH A NA JINÝCH MÍSTECH Z DŮVODU HYGIENICKO-EPIDEMIOLOGICKÉHO REŽIMU.**



## ODHLAŠOVÁNÍ STRAVY:

V PŘÍPADĚ PLÁNOVANÉHO POBYTU MIMO DOMOV DOPORUČUJEME OZNÁMIT NEPŘÍTOMNOST VEDOUcí PŘÍMÉ PÉČE Z DŮVODU ODHLÁŠENÍ STRAVY. UČIŇTE TAK NEJMÉNĚ 2 DNY PŘED PLÁNOVANÝM POBYTEM MIMO DOMOV DO 10:00 HODIN.



- OZNAMTE ODCHOD

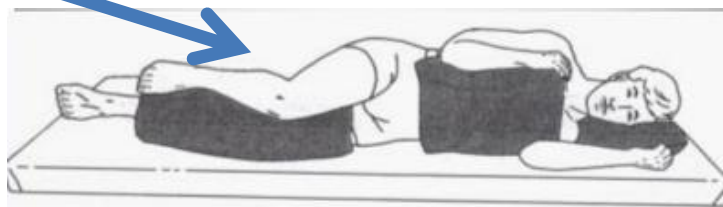


- 2 DNY PŘEDEM

- VRÁCENÍ PENĚŽ



## G. Zdravotní péče denně **NEPŘETRŽITĚ**



# VYZVEDNUTÍ LÉKŮ Z LÉKÁRNY

MŮŽEME PRO VÁS  
ZAJISTIT MY



NEBO VAŠE RODINA



LÉKAŘSKÁ PÉČE V DOMOVĚ  
ZPRAVIDLA 1X TÝDNĚ  
ORDINACE V 1. PATŘE  
BUDOVY A



NA ODBORNÁ  
VYŠETŘENÍ VÁS  
DOPRAVÍME SANITKOU



## H. Hygiena

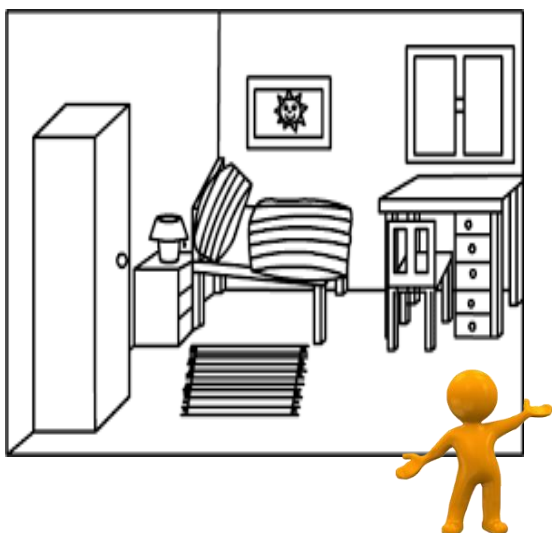
HYGIENICKÉ POTŘEBY (MÝDLO, ŠAMPÓN, TOALETNÍ PAPÍR APOD.)  
SI OBSTARÁVÁ KAŽDÝ KLIENT SÁM NA SVOJE NÁKLADY.

PLATÍTE SAMI



## I. Úklid

ÚKLID VAŠEHO POKOJE BĚŽNĚ PROVÁDÍ PRACOVNICE ÚKLIDU ZA VAŠÍ PŘÍTOMNOSTI.



## J. Využití volného času

VY SAMI SI ROZHODUJETE O VYUŽITÍ SVÉHO VOLNÉHO ČASU A SVŮJ VOLNÝ ČAS SI MŮŽETE SAMI ORGANIZOVAT.



MŮŽETE SE ÚČASTNIT NABÍZENÝCH AKCÍ V DOMOVĚ.



## K. Úschova cenných věcí

MŮŽETE SI ULOŽIT CENNÉ VĚCI A FINANČNÍ HOTOVOT DO TREZORU

**MAX 10.000 Kč NA 5 PRACOVNÍCH DNŮ**



DOMOV NEODPOVÍDÁ ZA ZTRÁTU VKLADNÍ KNÍŽKY, PENĚŽNÍ HOTOVOSTI A CENNÝCH VĚCÍ, KTERÉ NEPŘEVZAL DO ÚSCHOVY, NEBO NEDOŠLO K ZABEZPEČENÍ PODLE VÝŠE UVEDENÉHO.



## L. Pobyt mimo areál Domova

MŮŽETE LIBOVOLNĚ VYCHÁZET MIMO AREÁL DOMOVA. SVŮJ ÚMYSL SDĚLTE PERSONÁLU.



PLÁNUJETE-LI OPUŠTĚNÍ DOMOVA NA DELŠÍ DOBU, VYZVEDNĚTE SI LÉKY V PRACOVNĚ VŠEOBECNÝCH SESTER. ODHLASTE SI STRAVU.

## M. Návštěvy

NÁVŠTĚVY MŮŽETE **PŘIJÍMAT DENNĚ** VE SVĚM POKOJI NEBO VE SPOLEČNÝCH PROSTORÁCH DOMOVA. DOPORUČUJEME V DOBĚ **OD 8:00 DO 20:00 HOD.** VÝJIMKU MIMO STANOVENÉ NÁVŠTĚVNÍ HODINY LZE UDĚLIT PO DOHODĚ S VEDOUCÍM PRACOVNÍKEM.



## N. Zastoupení obyvatel, stravovací schůze



KLIENTI JSOU SEZNAMOVÁNI S PLÁNOVANÝMI ZMĚNAMI POSKYTOVATELE A INFORMOVÁNI O AKTUÁLNÍM DĚNÍ V DOMOVĚ. JSOU ZDE TAKÉ PROJEDNÁVÁNY PŘÍPADNÉ PŘIPOMÍNKY KLIENTŮ K PROVOZU, STRAVOVÁNÍ, PÉČI, HODNOCENÍ KVALITY, A JINÁ, LIBOVOLNÁ TÉMATA DLE POTŘEBY. KONÁ SE ZPRAVIDLA ČTVRTLETNĚ.

MŮŽETE SE ZÚČASTNIT, PODÁVAT PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY, POCHVALY

## O. Fakultativní a doplňkové činnosti, jiné služby



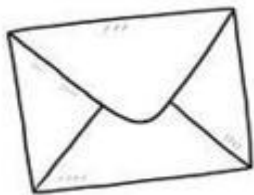
SLUŽEBNÍ AUTO DOMOVA ZA POPLATEK, ÚSCHOVA CENNOSTÍ ATD.



EXTERNĚ DOCHÁZÍ A SVÉ SLUŽBY POSKYTUJE PO DOMLUVĚ S VÁMI PEDIKÉRKA, OPRAVÁŘ SLUCHADEL KADEŘNICE, PRODEJNA DROGISTICKÉHO I TEXTILNÍHO ZBOŽÍ.



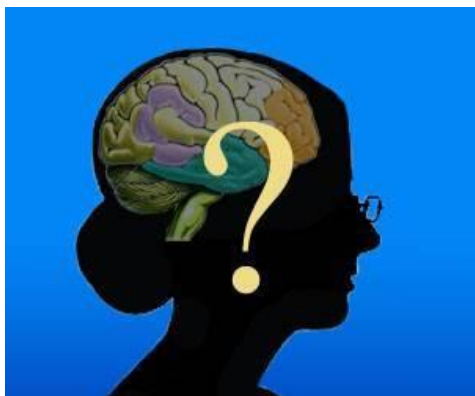
## P. Poštovní a peněžní zásilky



OBYČEJNÉ POŠTOVNÍ ZÁSILKY A POHLEDY PŘEBÍRAJÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNICE, KTERÉ VÁM JE NÁSLEDNĚ DORUČÍ. DOPORUČENÉ DOPISY SI **PŘEBÍRÁTE SÁM OPROTI PODPISU** OD POŠTOVNÍ DORUČOVATELKY V SOUČINNOSTI SE SOCIÁLNÍ PRACOVNICÍ.

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE VÁM POMOHOU S VYŘIZOVÁNÍM ÚŘEDNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ, TÝKAJÍCÍ SE DŮCHODU A POBYTU V DOMOVĚ **V DOBĚ OD 7.00 – 9.30 HOD. A OD 13.00 – 14.00 HOD. LZE DOMLUVIT TAKÉ INDIVIDUÁLNÍ ČAS KONZULTACE.**

PRACOVNÍK DOMOVA VÁM POMŮŽE S HOSPODAŘENÍM S FINANČNÍMI PROSTŘEDKY.



## Q. Narušování pořádku a nerespektování pravidel vzájemného soužití

ZA PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL SPOLEČNÉHO SOUŽITÍ SE POVAŽUJE:

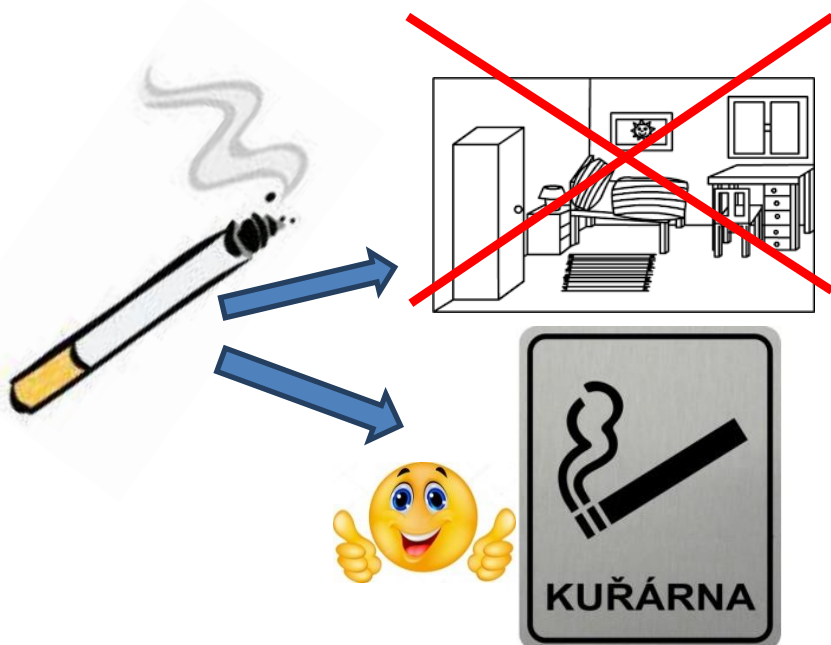
RUŠENÍ NOČNÍHO KLIDU OD 22.00 – 6.00 HOD.



ÚMYSLNÉ NIČENÍ  
MAJETKU DOMOVA NEBO  
KLIENTŮ A PERSONÁLU



KOUŘENÍ MIMO VYHRAZENÉ  
PROSTORY DOMOVA



OPAKUJÍCÍ SE AGRESIVNÍ, HRUBÉ,  
VULGÁRNÍ CHOVÁNÍ A JEDNÁNÍ,  
FYZICKÉ NAPADÁNÍ PERSONÁLU A  
OSTATNÍCH KLIENTŮ



VSTUPOVÁNÍ DO POKOJŮ  
OSTATNÍCH KLIENTŮ BEZ JEJICH  
SOUHLASU A VĚDOMÍ



KRÁDEŽ MAJETKU DS A MAJETKU  
JINÝCH KLIENTŮ



## R. Pravidla pro vyřizování stížností



MÁTE PRÁVO SI STĚŽOVAT NA KVALITU SLUŽBY. MŮŽETE SI ZVOLIT SVÉHO ZÁSTUPCE PŘÍBUZNÉHO ČLOVĚKA NEBO NĚKOHO ZE SVÝCH PŘÁTEL, PRACOVNÍKA, VE KTERÉHO MÁTE DŮVĚRU, V PŘÍPADĚ KOMUNIKAČNÍ POTŘEBY „TLUMOČNÍKA“.

VY

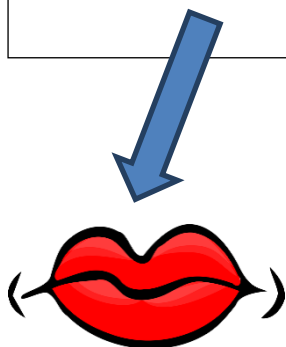


VÁŠ ZÁSTUPCE



STÍŽNOST MŮŽETE PODAT:

ÚSTNĚ, PÍSEMNĚ, TELEFONICKY, ANONYMNĚ.

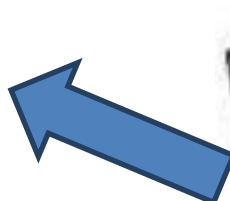


ÚSTNĚ  NEBO PÍSEMNĚ  KTERÉMU KOLIV PRACOVNÍKOVI DOMOVA



STÍŽNOST MŮŽETE ANONYMNĚ VHODIT DO „**SCHRÁNKY DŮVĚRY**“:

- VE VSTUPNÍM PROSTORU JÍDELNY,
- VE 2. A 3. PATŘE NA CHODBĚ PŘI VSTUPU Z BUDOVY „C“ DO BUDOVY „D“



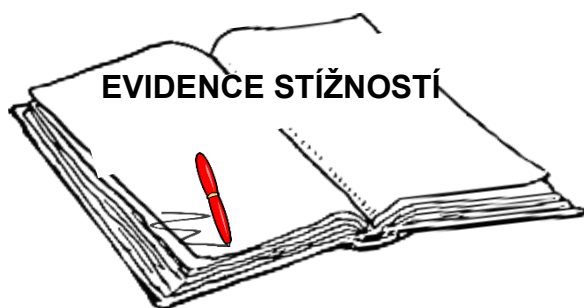
### OSTATNÍ ZPŮSOBY PODÁNÍ PÍSEMNÉ STÍŽNOSTI:

@ Emailem na adresu: [marcela.vaculinova@sslolsava.cz](mailto:marcela.vaculinova@sslolsava.cz)



Poštou na adresu: Domov pro seniory Nezdenice  
vedoucí Domova  
Nezdenice 233  
687 32 Nezdenice

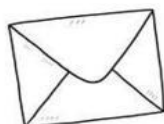
### POSTUP VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI



SOCIÁLNÍ PRACOVNICE  
STÍŽNOST ZAEVIDUJÍ  
A ZAPÍŠÍ DO **EVIDENCE  
STÍŽNOSTÍ**. STÍŽNOST  
ŘEŠÍ KOMPETENTNÍ  
VEDOUcí PRACOVNÍK  
DLE POVAHY STÍŽNOSTI.

**MAXIMÁLNÍ LHŮTA PRO  
VYŘÍZENÍ VAŠÍ PÍSEMNÉ NEBO  
ÚSTNÍ STÍŽNOSTI JE 30 DNŮ.**

TUTO LHŮTU LZE  
V ODŮVODNĚNÝCH PŘÍPADECH  
PRODLOUŽIT. OBDRŽÍTE  
PÍSEMNOU ODPOVĚĎ.



V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI ZE STRANY DOMOVA MÁTE PRÁVO OBRÁTIT SE K NADŘÍZENÉMU NEBO NEZÁVISLÉMU ORGÁNU S PODNĚTEM O PROŠETŘENÍ POSTUPU PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI.

- **Ředitelství Sociálních služeb Olšava**, příspěvková organizace, Nezdenice 43, PSČ 687 32 Nezdenice, tel. 604 567 005.  
Email: [marie.vaskovicova@sslolsava.cz](mailto:marie.vaskovicova@sslolsava.cz)
- **Zřizovatele organizace, kterým je Zlínský kraj**, třída T. Bati 21, Odbor sociálních věcí, 761 90 Zlín, tel. 577 043 111.  
Email: [podatelna@kr-zlinsky.cz](mailto:podatelna@kr-zlinsky.cz)

### NEZÁVISLÝ ORGÁN

1. **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111.
2. **Český Helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 142
3. **Občanské poradny**, Asociace občanských poraden, Senovážné náměstí 24, PSČ 116 47 Praha 1

### S. Pochvaly, podněty a drobné připomínky k poskytovaným službám

POKUD JSTE S NÁMI SPOKOJENI, MŮŽETE NÁS POCHVÁLIT, PŘIDAT SVÉ PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY K POSKYTOVANÝM SLUŽBÁM. **KNIHU PŘÁNÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK** NALEZNETE VE VSTUPNÍM PROSTORU DO JÍDELNY KLIENTŮ

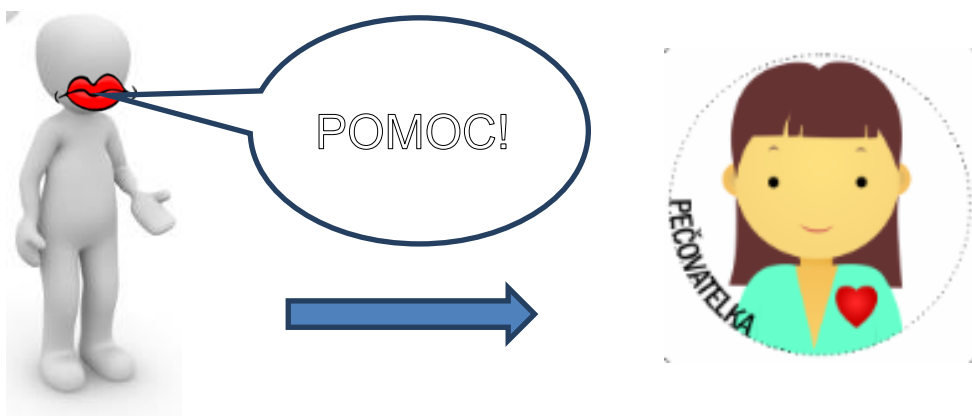


VAŠI SPOKOJENOST ZJIŠŤUJEME ANONYMNÍM DOTAZNÍKEM.

## T. Mimořádné, nouzové a havarijní události



ZACHOVEJTE KLID A ROZVAHU, NEPRODLENĚ PŘIVOLEJTE KTERÉHOKOLIV ZAMĚSTNANCE ZAŘÍZENÍ. DÁLE SE ŘÍĎTE POKYNY ODPOVĚDNÝCH ZAMĚSTNANCŮ.



## U. Závěrečná ustanovení

1. Ustanovení Vnitřních pravidel v platném znění jsou závazná pro všechny klienty Domova pro seniory Nezdenice.
2. Dále jsou Vnitřní pravidla umístěna na informačních nástěnkách nebo na vyžádání u sociálních pracovníků.

V Nezdenicích dne 1.1.2024