

Domova pro seniory Dubina Pardubice

VNITŘNÍ PRAVIDLA

Účinnost od:	1. 9. 2025
Schválila:	Mgr. Petra Moučková
Zpracoval/a:	Realizační tým pro zavádění standardů kvality poskytované služby v Dps Dubina
Rozdělovník:	všichni uživatelé a zaměstnanci Dps Dubina
Počet stran:	12

Úvodní ustanovení

Tato pravidla upravují práva a povinnosti uživatelů služby a jejich poskytovatele, řeší podmínky soužití uživatelů služby a přispívají k zajištění uplatňování práv a svobod každého uživatele služby v rámci Domova pro seniory Dubina Pardubice (dále Dps).

Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele sociální služby i pro všechny zaměstnance zařízení, jejich respektování je vyžadováno i po rodinných příslušnících a návštěvách (podrobněji viz Návštěvní řád). S Vnitřními pravidly Dps a Standardem Dps č. 2 „Ochrana práv uživatelů“ jsou uživatelé seznámeni před nástupem do poskytované sociální služby.

Závažné nebo opakované porušení definovaných ustanovení těchto pravidel je považováno za porušení smluvních ujednání a je důvodem pro ukončení smlouvy s uživatelem.

1. Ubytování

- ❖ Kapacita Domova pro seniory Dubina Pardubice je 153 uživatelů, kteří jsou ubytováni na jednolůžkových nebo dvoulůžkových pokojích.
- ❖ Uživatel je na základě uzavřené smlouvy poskytováno ubytování na konkrétním pokoji, který je uveden ve smlouvě.
- ❖ Cena za ubytování je stanovena s ohledem na typ pokoje. Pokoje jsou vybaveny nábytkem, který je majetkem domova. Po domluvě s vedením Dps si může uživatel dovybavit pokoj vlastním nábytkem, obrazy, květinami apod. s ohledem na bezpečnost a prostorové možnosti pokoje. Osobní věci uživatele zůstávají jeho majetkem.
- ❖ Uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby vzniká uživateli služby i právo na užívání vybavení pokoje. V případě ubytování na dvoulůžkovém pokoji bytové jednotky či na jednolůžkovém pokoji se společným sociálním zařízením užívá vybavení spolu se svými spolubydlíci a po vzájemné dohodě s nimi.
- ❖ Používání vlastních elektrospotřebičů je možné dle sazebníku fakultativních činností, který uživatel obdrží před nástupem. Ke každému vlastnímu elektrospotřebiči je vždy nutné předložit revizní zprávu či doklad o koupi ne starší než 2 roky.
- ❖ Telekomunikační poplatky vůči České televizi a Českému rozhlasu za používání vlastních televizních a rozhlasových přijímačů si hradí uživatel a odpovídá za jejich přihlášení.
- ❖ Mimo pokoj může uživatel služeb využívat společenské místnosti v zařízení, místnosti určené pro aktivizační činnosti a zahradu.
- ❖ Do pokojů si nemůže uživatel zařídit pevnou telefonní linku. Uživatel může využít zdarma připojení k internetu přes WiFi, název: **DpS_Dubina**, heslo pro připojení: **Blahoutova_2**.
- ❖ Uživatel může v průběhu pobytu požádat o přestěhování na jiný pokoj pouze ze zdravotních důvodů, případně z vážných osobních důvodů. O schválení požadavku uživatele rozhoduje vedoucí Dps ve spolupráci s vedoucí zdravotnického úseku a sociální pracovníci, vždy s ohledem na kapacitní a organizační možnosti zařízení a zdravotní stav uživatele. Přestěhovat uživatele na jiný pokoj v rámci organizačních potřeb zařízení lze výhradně s jeho písemným souhlasem. Přestěhování z důvodu závažné změny zdravotního stavu lze i bez písemného souhlasu uživatele, a to vždy na základě rozhodnutí vedoucí zdravotnického úseku.

- ❖ Uživatel má možnost přihlásit se v zařízení k trvalému pobytu. Přihlášení zajistí sociální pracovníce. Nový občanský průkaz pak zajišťuje sociální pracovníce.
- ❖ Nedílnou součástí péče o uživatele je praní osobního a ložního prádla, které je zajištěno v prostorách zařízení. Každému uživateli je před nástupem do domova sděleno individuální číslo pro označení osobního prádla (popř. ložního, ručníků apod.). Sociální pracovníce informuje před nástupem rodinu a uživatele o důležitosti a nutnosti značení prádla, a to i toho, které uživatelům průběžně dokupují a doplňují. Požádá rodinu o označení prádla před nástupem uživatele speciální fixou na textil, na jeho rub, čitelně podle předaného identifikačního znaku. Jelikož se dle praxe toto označování časem rozpíjí a je nečitelné, bude se prádlo dále uživateli průběžně označovat štítky. Stejně tak sociální pracovníce informuje uživatele o ceně za označení v rámci fakultativní činnosti. Každé nové prádlo se předává klíčovým pracovníkům anebo v případě nepřítomnosti pracovníkům ve směně, kteří zajistí jejich správné označení v prádelně. **Dps neručí za případnou ztrátu neoznačeného prádla.**
- ❖ Úklid je součástí péče o uživatele a je prováděn ve společných prostorech a na pokojích uživatelů. Pokud uživatel svým chováním či jednáním úmyslně způsobí nepořádek a je zdravotně schopen, je povinen vše uvést do původního stavu.
- ❖ Uživatelé nemohou v Dps chovat vlastní zvířata. Dps je ale „pet friendly“ a na odděleních chováme vlastní domácí mazlíčky (např. andulky, rybičky, kočky), kteří mohou uživatelům obohatit život a trávení volného času v Dps. Případně za nimi mohou vlastní zvířátko přivést na návštěvu jejich blízcí. Za zvířátko a případnou škodu jím způsobenou odpovídá majitel.

2. Stravování

- ❖ Stravu zajišťuje velkokapacitní kuchyň – stravovací provoz Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice a tato strava je v termoportech a gastronádobách dovážena do Dps. Strava je podávána v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav uživatele služby podle stanovené stravovací jednotky a pod dohledem nutričního terapeuta.
- ❖ Pro uživatele služby je strava podávána přímo na pokojích.

Orientační časový harmonogram podávání hlavních jídel:

Snídaně	07:15 – 09:00 hod.
Oběd	11:00 – 12:00 hod.
Svačina	14:00 – 15:00 hod.
Večeře	17:00 – 17:50 hod.
II. večeře	Individuálně noční směnou dle ordinace lékaře

- ❖ Jídelní lístky jsou vyvěšeny na nástěnkách na jednotlivých odděleních. V případě zájmu je možno uživateli jídelní lístek vytisknout. Imobilní uživatele seznamují s jídelními lístky pracovníci při rozdávání stravy.
- ❖ Uživatelům je zajišťován pitný režim (dle normy 1,8 l denně). V případě, že si uživatel přeje jiné nápoje či požaduje větší objem, zajišťuje si nápoj sám anebo ve spolupráci s rodinou. Uživatelům, kteří nemají možnost zajistit si dle svého přání jiné nápoje či větší příjem, dopomůže s jejich zajištěním Dps (možno využít služby nákupu).

- ❖ Uživatelé se mohou ke kvalitě a složení stravy vyjadřovat prostřednictvím stravovací komise, která se schází dle aktuálních a provozních možností. Průběžné připomínky řeší vedoucí příslušného zdravotnického oddělení.
- ❖ Uživatelé mohou mít na pokojích vlastní potraviny. Tyto potraviny však musí být zdravotně nezávadné. Pokud má uživatel v pokoji závadné potraviny (prošlé, plesnivé...) má poskytovatel právo tyto potraviny zlikvidovat i bez souhlasu uživatele.

3. Sociální, ošetřovatelská a zdravotní péče

- ❖ Sociální pracovníce zajišťují uživatelům v pracovních dnech tyto činnosti:
 - sociálně terapeutické činnosti
 - základní sociální poradenství
 - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- ❖ Pracovníci v sociálních službách zajišťují přímou obslužnou péči o uživatele služeb, jejich aktivizaci, pomoc při základních činnostech, individuální plánování služby, smysluplné plánování volného času, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a v případě potřeby doprovody uživatelů mimo zařízení.
- ❖ Ošetřovatelská péče je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně a je poskytována odborným personálem zařízení. Je poskytována individuálně, rozsah ošetřovatelské péče se liší v závislosti na zdravotním stavu uživatele.
- ❖ Zdravotní péče je zajišťována prostřednictvím zaměstnanců poskytovatele, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání (všeobecné sestry).
- ❖ Lékařskou péči v zařízení zajišťuje praktická lékařka MUDr. Zdena Rozehnalová, která má s naším zařízením uzavřenou smlouvu.

Ordinační hodiny MUDr. Rozehnalové v Dps jsou následující:

Pondělí	07:30 – 08:00 hodin	
Úterý	07:30 – 08:30 hodin	13:00 – 14:30 hodin
Středa	07:30 – 08:00 hodin	
Čtvrtek	07:30 – 08:30 hodin	13:00 – 14:30 hodin
Pátek	07:30 – 08:00 hodin	

- ❖ Pokud chce uživatel změnu svého zdravotního stavu konzultovat s ošetřujícím lékařem, oznámí tuto skutečnost ošetřovatelskému nebo zdravotnímu personálu, který požadavek ohlásí lékaři. V ordinačních hodinách uživatel navštíví lékaře v ordinaci nebo jej ve vybraných případech lékař navštíví na pokoji a vyšetří ho.
- ❖ Uživatel, u něhož je podezření, že onemocněl infekční chorobou, je vzhledem k ochraně zdraví ostatních uživatelů a zaměstnanců povinen podrobit se příslušnému lékařskému vyšetření a dodržovat doporučená hygienická opatření, případně karanténu.
- ❖ Odbornou rehabilitaci na základě doporučení lékaře mohou uživatelé využívat ve zdravotnickém zařízení. Pokud si uživatel domluví fyzioterapeuta, který by poskytoval odbornou rehabilitaci, může fyzioterapeut poskytovat rehabilitaci na pokoji uživatele. Dps zajišťuje pro uživatele základní

rehabilitační cvičení (každodenní cvičení a protahování, dechová cvičení, nácvik chůze s chodítkem, holemi, trénink hrubé a jemné motoriky aj.), uživatelé mají možnost využít rotopedy, minirotopedy, ribstole.

- ❖ Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí uživatel ihned personálu vykonávající službu.
- ❖ Léky uživatelům podávají na základě indikace lékaře všeobecné/praktické sestry nebo je může na základě písemného souhlasu užívat sám.
- ❖ Právo na volbu ošetřujícího lékaře má každý uživatel služby i mimo zařízení Dps. Pokud se uživatel rozhodne pro lékaře mimo zařízení, je povinen si obstarávat léky i zdravotní péči (přepravu do ordinace a zpět) sám, případně ve spolupráci s rodinou.
- ❖ Pokud je uživatel soběstačný při pořízení léků, může si je obstarávat a hradit individuálně. V opačném případě může požádat zařízení o zajištění této služby. Doplatky za předepsané léky jsou uživateli odečteny od zůstatku jeho příjmu při vyúčtování nebo jsou hrazeny z osobního depozitního účtu uživatele. V případě, že uživatel nedisponuje osobním depozitním účtem, může hradit pořízení léků v hotovosti na pokladně Dps.
- ❖ Doprava na vyšetření do zdravotnických zařízení je dle možnosti zajišťována sanitním vozem. **Doprovod do zdravotnického zařízení zajistí rodina.** V případě, že rodina není schopna doprovod zajistit, zajistí zařízení doprovod pracovníkem v sociálních službách.
- ❖ Regulační poplatky za pohotovostní službu hradí uživatel služby.

4. Hygiena

- ❖ Uživatel provádí denní hygienu podle svých zvyklostí a možností sám, celková hygiena zajišťovaná personálem zařízení je prováděna minimálně jedenkrát týdně. Uživatelé jsou podporováni v soběstačnosti, dle individuálních potřeb si mohou požádat o pomoc či pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a osobní hygieny.
- ❖ V rámci dodržování základních hygienických norem a zabránění přenosu a šíření infekčních onemocnění vzniklých nedodržováním základní osobní hygieny, je uživatel povinen provádět úkony osobní hygieny dle obvyklých pravidel a dle potřeby. Nedodržování alespoň základních hygienických návyků a jejich odmítání může být považováno za stav ohrožující zdraví, a to jak dotyčné osoby, tak i ostatních uživatelů služby a personálu, jakož i obtěžování zápachem, a může být bráno jako porušení vnitřních pravidel.
- ❖ Poskytovatel zajišťuje uživatelům základní péči o nehty, vlasy a vousy prostřednictvím vlastních zaměstnanců, a to pokud uživatel není schopen tyto základní úkony zvládnout sám.
- ❖ Jedná se např. o česání, mytí vlasů, základní péči o nehty (vlastními nástroji uživatele a pouze v případě, že nehrozí vznik infekce ze zdravotních důvodů – diabetes, zánět nehtového lůžka apod.), základní péče o vousy (oholení uživatele provádí personál, a to v případě, že má uživatel vlastní holicí elektrický strojek).
- ❖ Služby kadeřnice a pedikérky lze využít v Dps, stejně tak může uživatel využít veřejných služeb mimo zařízení. Uvedené služby si hradí uživatel ze svých finančních prostředků.

5. Společenská a zájmová činnost

- ❖ Domov pro seniory poskytuje uživatelům příležitost ke společenskému a kulturnímu vyžití, zapojení se do aktivizačních činností. V rámci domova jsou organizovány kulturní, společenské a vzdělávací akce, výlety, různá vystoupení a terapie (muzikoterapie, canisterapie). Rozpis těchto aktivit je vždy zveřejněn na nástěnkách na jednotlivých odděleních, stejně tak na webových stránkách domova a na facebooku.
- ❖ Na všech odděleních domova jsou ve společenských místnostech nainstalovány televize, které mohou po dohodě s personálem uživatelé využívat.
- ❖ Na oddělení D jsou k dispozici k zapůjčení knihy různých žánrů.
- ❖ Uživatelé se mohou věnovat vlastní zájmové činnosti, pokud tato činnost nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních uživatelů, pracovníků či jiných osob a pokud zájmová činnost odpovídá podmínkám zařízení.
- ❖ Do zařízení docházejí dobrovolníci, kteří se zde věnují různým činnostem (aktivizační činnosti s uživateli, zajištění kontaktu se společenským prostředím, péče o zahradu, zajištění výzdoby zařízení apod.). V případě zájmu o návštěvu dobrovolníka se uživatelé mohou obrátit na sociální pracovníci.
- ❖ V rámci adaptačního procesu po nástupu do zařízení je uživatelům zprostředkovávána psychoterapeutická podpora externí dobrovolnickou organizací Bethany dům pomoci, z. ú. (www.bethanydp.cz). Psychoterapeuti z této organizace pomáhají nově příchozím uživatelům s adaptací na pobyt v zařízení, případně mohou uživatelé službu využívat i v průběhu celého pobytu, pokud o ni požádají. Služba je dobrovolná, bezplatná a vždy po dohodě s uživatelem.

6. Návštěvy

- ❖ Uživatelé služeb mohou přijímat návštěvy neomezeně s výjimkou nočního klidu tj. od 22:00 do 6:00 hodin. Doporučená doba je od 8:00 do 19:00 hodin. Za nevhodnou je považována návštěva v době stravování a v době provádění ošetrovatelských úkonů.
- ❖ Při mimořádných událostech – epidemie, technické a bezpečnostní důvody, mohou být návštěvy dočasně omezeny nebo zakázány.
- ❖ Uživatelé se mohou navštěvovat navzájem na pokojích při respektování soukromí a přání ostatních spolubydlících.
- ❖ V případě nevhodného chování návštěvy (například slovní či fyzická agrese, rušení klidu, nedodržení času návštěv apod.) může personál vykonávající službu vykázat návštěvu z prostor zařízení Dps.
- ❖ Podrobněji upravuje práva a povinnosti návštěvníků Dps Návštěvní řád (s platností od 1. 8. 2025).

7. Noční klid

- ❖ Noční klid je v souladu s občanským zákoníkem (z. č. 89/ 2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) stanoven na dobu od 22:00 do 6:00 hodin ráno.
- ❖ V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou podávání léků, nočních kontrol nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo zdravotnické péče.
- ❖ V době nočního klidu nesmí být při sledování televize nebo poslechu rádia rušeni ostatní uživatelé služeb. V případě rušení nočního klidu má právo personál ve směně zajistit dodržování nočního klidu.

8. Úschova cenných věcí a peněžní hotovosti

- ❖ Při nástupu, případně během pobytu mohou uživatelé požádat sociální pracovníci o uložení cenných věcí a peněžní hotovosti. Sociální pracovnice pak zajistí bezpečné uložení svěřených věcí do trezoru.
- ❖ Uživatel má možnost zřídit si tzv. osobní depozitní účet, na který si uloží finanční hotovost. Za tuto hotovost pak přebírá zodpovědnost zařízení. Za finanční hotovost, kterou si uživatel neuloží na tento depozitní účet, nenese zařízení zodpovědnost. Z depozitního účtu si může uživatel vybírat své finance na pokladně Dps každé úterý a čtvrtek dopoledne od 8:00 do 10:00 hodin a odpoledne od 13:00 do 14:00 hodin.
- ❖ Při uložení cenných věcí je založen depozitní balíček a zároveň sepsán tzv. složní list. Kopie potvrzení o založení depozitního balíčku je předána uživateli. Originál je založen do evidence depozitních balíčků. Součástí evidence je také fotodokumentace uložených věcí. Depozitní balíček je následně uložen do trezoru.
- ❖ Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenností a uživatel není schopen vyslovit souhlas s jejich úschovou nebo podepsat složní list, převezme jeho věci do úschovy sociální pracovník, za účasti nejméně dvou svědků.
- ❖ **Zařízení neodpovídá za cenné věci či peněžní hotovost, které nebyly přijaty do úschovy.**
- ❖ Na žádost uživatele je možno uložit jeho občanský průkaz, případně jiné osobní doklady do trezoru zařízení. Žádost uživatele vyřizuje sociální pracovnice, přístup k dokladům má zdravotnický personál pro případ odeslání uživatele k hospitalizaci. V případě potřeby si uživatel může tyto doklady vyžádat zpět.

9. Pohyb a pobyt mimo zařízení

- ❖ Uživatelé mohou volně pobývat mimo areál Dps.
- ❖ Uživatelé služeb o pobytu mimo areál zařízení v zájmu vlastní bezpečnosti informují pečující personál (pracovníka v sociálních službách nebo všeobecnou sestru). Dále oznamují pravděpodobnou dobu návratu.
- ❖ Každý pobyt mimo zařízení na dobu delší než 1 kalendářní den anebo v konkrétní den před snídaní a po večeři, nahlásí uživatel nebo jeho zákonný zástupce vedoucí zdravotnického oddělení, případně sestře ve službě.
- ❖ **Odhlásit lze pouze celodenní stravování (nikoli jednotlivá jídla podávaná v průběhu dne), a to dle uvedeného časového harmonogramu:**

na pondělí	odhlášení v pátek	VŽDY DO 07:30 HODIN!
na úterý	odhlášení v pondělí	
na středu	odhlášení v úterý	
na čtvrtek	odhlášení ve středu	
na pátek, sobotu, neděli	odhlášení ve čtvrtek	

- ❖ Vedoucí zdravotnického oddělení, případně sestra ve službě spolu s uživatelem vyplní tiskopis „Oznámení o pobytu uživatele mimo zařízení“ s uvedením data počátku a konce pobytu mimo Domov pro seniory Dubina Pardubice. V období delších svátků je třeba postupovat při odhlašování dle aktuálního časového harmonogramu pro odhlašování stravy, který je k dispozici na každém oddělení.

- ❖ **Při nedodržení výše uvedeného časového harmonogramu nelze uživateli odhlásit stravu. Toto neplatí při hospitalizaci.**
- ❖ Maximální nepřetržitá doba pobytu mimo zařízení, je vzhledem k nedostatku volných míst pro poskytování pobytových služeb, stanovena vnitřními pravidly na 60 dnů za rok. Toto omezení se netýká doby hospitalizace.
- ❖ Pro dobu pobytu mimo zařízení si uživatel od zdravotnického personálu na oddělení vyžádá vydání předepsaných léků a potřebných osobních dokladů.
- ❖ Uživateli, který je řádně odhlášen z pobytu mimo zařízení, náleží vrácení částky za stravu bez režijních nákladů dle stanovené diety uživatele.
- ❖ Uživateli, který je řádně odhlášen z pobytu mimo zařízení a to pouze v případě, že se nejedná o hospitalizaci, náleží vrácení alikvotní části příspěvku na péči. Za den odchodu a den příchodu se alikvotní část příspěvku na péči nevrací.
- ❖ Uživateli, který je řádně odhlášen z pobytu mimo zařízení, nenáleží vrácení části úhrady za pobyt.
- ❖ Uživateli, který neuhradil úhradu za poskytování sociálních služeb v daném měsíci, nebude vrácena částka za stravu ani za příspěvek na péči. Při dodatečném zaplacení úhrady za poskytované služby, bude vrácení částky za stravu a příspěvek na péči následně vyplaceno.
- ❖ Pokud uživatel zemře a rodina odmítne zaplatit úhradu za poskytování sociálních služeb v daném měsíci a zároveň bude mít uživatel nárok na vrácení částky za stravu a příspěvek na péči, bude si zařízení nárokovat v rámci dědického řízení dlužnou částku za poskytované služby poníženou o vratky za stravu a příspěvek na péči.
- ❖ Vracená částka za stravu nemůže být v daném měsíci vyšší, než je celková úhrada uživatele za služby v daném měsíci, aby nedocházelo k neoprávněnému obohacování uživatele.
- ❖ Výplata vrácené úhrady bude v Domově pro seniory Dubina Pardubice zúčtována uživateli do 15. dne v měsíci následujícím po kalendářním měsíci, ve kterém nárok na vratky vznikl. Pokud výplatní termín připadne na sobotu a neděli, je rozdíl vyplacen následující pondělí. Výplatu provádí účetní/pokladní zařízení na depozitní účet uživatele, popř. v hotovosti.

10. Ochrana osobních údajů (GDPR)

- ❖ Osobní údaje o uživateli služby jsou vedeny v rámci zdravotnické, ošetrovatelské a sociální dokumentace. Dokumentace jsou uzamčeny na příslušném oddělení a mají k ní přístup jen pověření zaměstnanci.
- ❖ Osobní údaje jsou užívány jen s písemným souhlasem uživatele. Zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se uživatelů služby. Tato povinnost je zakotvena v pracovní smlouvě a její porušení je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně se všemi následnými dopady.
- ❖ Každý uživatel má právo nahlédnout do své dokumentace.

11. Poštovní zásilky

- ❖ Doporučené poštovní zásilky i běžná korespondence jsou doručovány do kanceláře účetních zařízení. Účetní příjem zásilky zaeviduje. Doporučené zásilky předá sociálním pracovním, které zajistí jejich předání adresátovi, který potvrdí převzetí podpisem. Běžná korespondence je doručována přímo uživateli bez podpisu.

- ❖ Poštovní poukázky určené pro uživatele, jejichž zdravotní stav jim neumožňuje převzetí či vyzvednutí poukázky osobně, převezme účetní zařízení. Tyto poukázky účetní zaeviduje a proti podpisu předá adresátovi. Případně je uložena na osobní účet uživatele (dle dohody).
- ❖ Pokud uživatel není schopen potvrdit převzetí podpisem, potvrdí předání hotovosti dva svědci.
- ❖ Předplatné časopisů a novin je nutné hlásit sociálním pracovnícům.

12. Odpovědnost za škodu, dodržování požárních a bezpečnostních předpisů, nouzové a havarijní situace

- ❖ Každý uživatel služby musí dbát na to, aby svým jednáním neohrozil na zdraví ostatní uživatele služby, zaměstnance a jiné osoby pohybující se v zařízení Dps nebo nezpůsobil škodu na majetku.
- ❖ Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku domova, na majetku nebo zdraví dalších uživatelů, zaměstnanců nebo jiných osob.
- ❖ Způsobená škoda se prokazuje a nahrazuje takto:
 - a) Poskytovatel je povinen prokázat, že škodu způsobil konkrétní uživatel případně uživatelé, a to zápisem o způsobené škodě, kdo za ni odpovídá a podpisem svědků přítomných škodní události, a dokladem prokazujícím výši způsobené a uhrazené škody (příjmový doklad nebo doklad o uhrazení faktury).
 - b) Uživatel (uživatelé) je pak povinen škodu uhradit do pokladny zařízení po předložení dokladu prokazujícího výši způsobené škody, tj. dokladem o opravě nebo náhradě škody dle předpisu (příjmový doklad nebo doklad o uhrazení faktury).
- ❖ V případě, že má uživatel oprávněné podezření na škodu, která by mohla vzniknout Dps, ostatním uživatelům služby nebo jiným osobám v Dps, má povinnost na škodu upozornit personál Dps, aby mohla být učiněna potřebná opatření pro její odvrácení.
- ❖ Každý uživatel služby musí dodržovat zásady požárních předpisů. V celém objektu je zaveden elektronický požární systém, proto je zakázáno používat otevřený oheň (týká se používá ozdobných či vonných svíček), kouřit lze pouze ve venkovních prostorách. Kouřením ve vnitřních prostorách porušuje uživatel požární předpisy, zvyšuje riziko poškození majetku zařízení a v neposlední řadě ohrožuje zdraví ostatních uživatelů služby a personálu, což bude bráno jako hrubé porušení vnitřních pravidel.
- ❖ Z bezpečnostních důvodů se na pokojích nepovoluje používání elektrických spotřebičů, které nebyly schváleny externím revizním technikem.
- ❖ Vlastní elektrický spotřebič může uživatel používat po nahlášení sociálním pracovnícům, a to buď při přijetí do zařízení a podpisu smlouvy nebo v průběhu svého smluvního pobytu. U těchto elektrospotřebičů musí uživatel předložit buď zprávu o revizi nebo doklad o koupi, ne starší než 2 let. Další pravidelné revize zajišťuje fakultativně zařízení. Použití schválených soukromých spotřebičů se řídí vnitřním předpisem Domova pro seniory Dubina Pardubice.
- ❖ Při pohybu po zařízení je možné využívat jen označených cest, vchodů a východů, které jsou určeny pro uživatele.
- ❖ Zvláštní pozornost při pohybu po budovách je třeba věnovat stavu podlahy při úklidu pracovníky zařízení. Obzvláště opatrně je nutné se pohybovat po mokré nebo vlhké podlaze. Z důvodu větší

bezpečnosti zůstává při úklidu část podlahy ve společných prostorách suchá, je třeba se pohybovat po té suché části.

- ❖ Zjištěné závady na elektrických zařízeních na pokojích uživatelů či kdekoliv při pohybu po zařízení je třeba ohlásit pracovníkovi ve směně.
- ❖ Do celého zařízení je zakázáno donášet a konzumovat psychotropní látky, s výjimkou zdravotní indikace lékařem. Jejich konzumace v zařízení je považována za závažné porušení vnitřních pravidel.
- ❖ Pokud vznikne nějaká nouzová či havarijní situace jako je prasklá voda, dlouhodobý výpadek elektřiny, požár, zabouchnutí dveří od pokoje apod., je uživatel povinen tuto skutečnost nahlásit neprodleně personálu Dps.
- ❖ Pro zvýšení bezpečnosti uživatelů Dps a ochrany jejich majetku byl nad hlavními vchody do jednotlivých budov areálu zařízení, chodby do společenské místnosti na oddělení A, do zahrady na oddělení C, na služební auto a kolárnu před oddělením C, vestibulu oddělení C, na parkoviště domova, do altánu na budově D a u zadní branky na budově D nainstalován kamerový systém tak, aby nenarušoval soukromí uživatelů. Tyto kamery zaznamenávají a následně uchovávají záznam po dobu 3 dnů.

13. Setkání vedení Dps s uživateli

- ❖ Vedení Domova pro seniory Dubina Pardubice organizuje pravidelné setkávání se všemi uživateli domova (Rada obyvatel) a zaručuje otevřenost vzájemného jednání.
- ❖ Smyslem setkání je předávání informací o dění v zařízení, spolupráce při organizování kulturní, pracovní a zájmové činnosti a projednávání připomínek, námětů a návrhů uživatelů.
- ❖ Schůzky jsou organizovány v předem dohodnutých termínech pravidelně anebo dle potřeby.

14. Stížnosti

- ❖ Stížnosti uživatelů jsou řešeny podle platné vnitřní směrnice Dps, Standard č. 7 „Pravidla a metodika pro podávání, evidenci a vyřizování stížností v Domově pro seniory Dubina Pardubice“.
- ❖ Stížnosti, které má uživatel k poskytovaným službám, k chování či jednání pracovníků zařízení, může podat osobně nebo anonymně. Písemnou formou prostřednictvím schránek umístěných na jednotlivých budovách zařízení, sociální pracovníci nebo přímo vedoucí zařízení. Stížnost lze podat i ústně a požadovat její zápis. Evidenci stížností vede vedoucí zařízení.
- ❖ Vedoucí zařízení je povinna zabezpečit, aby všechny stížnosti byly bez odkladů řešeny a osoba, která podala stížnost, byla o výsledku vyrozuměna stanoveným způsobem v termínu nejpozději do 30 dnů.
- ❖ Na odděleních jsou vyvěšena „Pravidla a metodika pro podávání, evidenci a vyřizování stížností v Domově pro seniory Dubina Pardubice“, kde jsou uvedeny postupy při podání stížnosti a možnost podání stížnosti nadřízeným orgánům k postupu již řešené stížnosti.
- ❖ Jedná se o tyto orgány:

- I. **Sociální služby města Pardubic** - ředitel Ing. Petr Krejčí, tel. 466 614 745, e-mail: info@ssmpce.cz, adresa: kpt. Jaroše 726, Pardubice 530 02
- II. **Magistrát města Pardubic** - vedoucí odboru sociálních věcí, tel. 466 859 622, adresa: Magistrát města Pardubic, nám. Republiky 12, Pardubice 530 02

- III. **Kancelář veřejného ochránce práv** – tel. 542 542 111, 542 542 888, fax: 542 542 112, web: <http://www.ochrance.cz>, e-mail: podatelna@ochrance.cz, adresa: Údolní 39, Brno 602 00
- IV. **Národní a mezinárodní organizace monitorující stav lidských práv, např. Český helsinský výbor**, tel. 257 221 141, e-mail: sekr@helcom.cz, web: <http://www.helcom.cz>, adresa: Štefánkova 216/21, Praha 5, 150 00

15. Práva a povinnosti uživatelů

- ❖ Práva a povinnosti uživatelů jsou podrobně upravena ve Standardu č. 2 „Ochrana práv uživatelů“, se kterým jsou všichni uživatelé seznámeni před nástupem do Dps.

16. Porušování vnitřních pravidel

Pro zajištění ochrany práv a svobod všech uživatelů je ve vnitřních pravidlech uvedeno několik příkladů jednání uživatele služeb, které je považováno v zařízení za nepřípustné, neboť uvedeným jednáním může docházet k nepřípustným zásahům do práv a svobod ostatních uživatelů služeb či ohrožení zdraví ostatních uživatelů anebo zaměstnanců.

Za porušování vnitřních pravidel se považuje:

- ❖ fyzické napadení jiného uživatele služeb nebo zaměstnanců
- ❖ hrubé verbální napadání ostatních uživatelů služby nebo zaměstnanců zařízení
- ❖ opakované verbální napadání či opakované neucívané chování vůči ostatním uživatelům služby nebo zaměstnancům zařízení
- ❖ úmyslné poškozování cizího majetku
- ❖ opakované omezování práv a svobod ostatních uživatelů služeb
- ❖ opakované rušení nočního klidu
- ❖ krádež
- ❖ šikana, vynucování si úsluh od ostatních uživatelů služeb
- ❖ vynucování si finanční výpůjčky od ostatních uživatelů služeb verbálním nebo fyzickým nátlakem
- ❖ nadměrné užívání alkoholických nápojů, které u uživatele způsobuje chování vedoucí k závažnému porušení vnitřních pravidel
- ❖ užívání hromadění nebezpečných předmětů, které mohou způsobit ohrožení zdraví uživatelů služby a zaměstnanců nebo škody na majetku zařízení
- ❖ umožnění přespávání či využívání zařízení (sprchování) druhé osobě, která není uživatelem služby
- ❖ nedodržování základních hygienických norem a následné ohrožování ostatních uživatelů rizikem přenosu infekčních onemocnění, nedodržování osobní hygieny
- ❖ kouření ve vnitřních prostorách Dps
- ❖ opakované skladování a konzumace zdravotně závadných potravin (potraviny prošlé, plesnivé..)

Dále se za porušení vnitřních pravidel považuje zatajení změny příjmu uživatele, jehož stávající příjem nedostačuje k úhradě poskytovaných služeb.

Postup při zjištění porušení vnitřních pravidel

- ❖ **Při prvním** porušení vnitřních pravidel je předáno vedoucím zařízení uživateli písemné upozornění na porušení vnitřních pravidel s uvedením možných následků při dalším porušování vnitřních pravidel.
- ❖ **Při druhém** porušení vnitřních pravidel v průběhu následujících 6-ti měsíců od prvního písemného upozornění, je uživateli předáno vedoucím zařízení druhé písemné upozornění. V tomto upozornění je důrazně upozorněn, že opakováním jeho jednání v následujících 9-ti měsících, bude mít za následek vypovězení jeho smlouvy o poskytování služeb.
- ❖ Při dalším porušení pravidel v průběhu následujících 9-ti měsíců dojde k vypovězení smlouvy poskytovatelem služeb.
- ❖ Při porušení vnitřních pravidel formou, která přináší vznik trestně právní odpovědnosti uživatele služeb, je přivolána policie ČR.

Při řešení porušení vnitřních pravidel se bere zřetel na případný psychický stav uživatele a jeho schopnost ovládat své volní vlastnosti. (například stadium demence či ataka psychického onemocnění). V případě, že se zjistí, že se pravděpodobně jedná o psychické onemocnění, sociální pracovnice ve spolupráci s vedoucí zdravotnického úseku zajistí psychiatrické vyšetření, podá návrh na omezení svéprávnosti či přesun do jiného zařízení, které se specializuje na uživatele s psychickým onemocněním.

Případy porušení vnitřních pravidel na základě stížností poškozených, jiných uživatelů služby nebo podání oznámení ze strany zaměstnanců Dps, jsou vždy řádně prošetřeny.

S výsledkem šetření je uživatel písemně seznámen. V případě, že oznámení o porušení vnitřních pravidel jsou shledány opodstatněnými, je postupováno dle výše uvedených postupů.

Veškeré písemné upozornění na porušení vnitřních pravidel jsou předávána uživateli k podpisu a vyjádření.

17. Závěrečná ustanovení

Vnitřní pravidla pro poskytování služeb v Domově pro seniory Dubina Pardubice nabývají účinnosti dne 1. 9. 2025 a ruší platnost Vnitřních pravidel Domova pro seniory Dubina Pardubice platných od 1. 3. 2024.

Vnitřní pravidla jsou volně přístupná. Jsou vyvěšena na každém oddělení Dps. Nově nastupujícím uživatelům jsou Vnitřní pravidla Dps předána před nástupem do poskytované služby.