

# Vnitřní pravidla Domova pro seniory Burešov, p. o.



## Domov pro seniory

Platnost od 1.7.2026



### I. Obecná část

Tato pravidla vysvětlují, jak probíhá život v Domově pro seniory Burešov. Dozvíte se v nich, jaká máte práva, co Vám nabízíme a jaká pravidla nám pomáhají, aby se nám tu všem dobře a bezpečně žilo.

#### Zásady poskytování sociální služby:

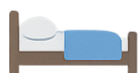
- **Individuální přístup** – ke každému klientovi přistupujeme jako k jedinečné osobnosti. Zajímá nás, co máte rád(a), na co jste zvyklý(á) a co potřebujete. Podle toho s Vámi plánujeme péči a podporujeme Vás v tom, co Vám dělá radost a pomáhá cítit se dobře.
- **Zachování důstojnosti** – vždy s Vámi jednáme s úctou, respektem a ohledem na Vaše přání, potřeby a životní zkušenosti.
- **Podpora v soběstačnosti** – podporujeme Vás v tom, co ještě zvládnete sám(a), aby Vám zůstala co největší samostatnost.
- **Podpora kontaktu s druhými** – podporujeme Vás v kontaktu s rodinou, přáteli i okolním světem. Můžete se zapojovat do aktivit v Domově i mimo něj podle Vašeho přání a možností.
- **Ochrana práv** – chráníme Vaše práva, soukromí, důstojnost a osobní svobodu.

S těmito pravidly jsou seznámeni také zaměstnanci Domova. Dodržují je a pomáhají Vám, aby vše fungovalo tak, jak má. Pravidla platí pro zaměstnance, klienty i další osoby, které se v Domově oprávněně zdržují.



## II. Zahájení poskytování služby

- 1) Ještě před začátkem služby se s těmito pravidly seznámí žadatel, jeho rodina nebo opatrovník.
- 2) Před zahájením poskytování služby dostanete seznam věcí, které je vhodné si vzít s sebou do Domova.
- 3) Služba začíná podpisem písemné smlouvy. Její součástí je také výpočet úhrady, rozsah poskytované služby a tato Vnitřní pravidla.
- 4) Po příchodu do Domova Vás budeme postupně seznamovat s prostředím, denním režimem i aktivitami. Budeme se Vás průběžně ptát na Vaše přání a potřeby, abychom Vám mohli poskytovat péči co nejlépe podle Vás.
- 5) Přibližně po měsíci si společně s Vámi i s Vaší rodinou povíme, jak jste si v Domově zvykl(a) a zda je vše v pořádku. Vaše připomínky i přání jsou pro nás důležité.



## III. Ubytování

- 1) Ubytování je zajištěno v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích.
- 2) Můžete mít klíč od svého pokoje. Pokoj lze zamknout i zevnitř bez klíče. Pokud bydlíte na dvoulůžkovém pokoji, domluvíte se na zamykání se spolubydlícím.
- 3) Pokoje jsou vybaveny lůžkem, nočním stolem, nábytkem, signalizačním zařízením u lůžka a zástěnou pro soukromí. Součástí pokoje je také sociální zařízení.
- 4) Vybavení pokoje patří Domovu. Prosíme, zacházejte s ním šetrně.
- 5) Osobní věci, které si přinesete, zůstávají Vaším majetkem.
- 6) Oblečení, které se pere v prádelně, musí být označeno. S označením Vám pomůžeme. Pokud prádlo označeno nebude, nemůžeme zaručit jeho správné vrácení. Doporučujeme předat k označení veškeré nově přinesené oblečení.
- 7) Z bezpečnostních a hygienických důvodů se prádlo nepere na pokoji ani nesuší na radiátorech.
- 8) Do prádelny nelze dávat prádlo, které vyžaduje chemické čištění.
- 9) Drobné opravy oblečení a prádla Vám můžeme zajistit v Domově. V případě potřeby se obraťte na zaměstnance.
- 10) Přestěhování na jiný pokoj je možné s Vaším souhlasem nebo na Vaši žádost. Jen ve výjimečných provozních situacích může být přestěhování nutné na nezbytně dlouhou dobu.
- 11) Můžete používat vlastní elektrospotřebiče, pokud jsou bezpečné, pravidelně kontrolované a neruší spolubydlícího. Za vlastní rádio a televizi sami hradíte koncesionářské poplatky. Také hradíte pravidelnou revizi elektrospotřebičů.

- 12) Zaměstnanci uklízejí Vaše osobní věci jen s Vaším souhlasem a pokud možno za Vaší přítomnosti. Bez Vaší přítomnosti mohou vstoupit jen ve výjimečných situacích, například při havárii, požární kontrole nebo při zajištění Vašich věcí během hospitalizace.
- 13) Na pokojích není možné chovat zvířata ani zde uchovávat nebezpečné nebo hygienicky závadné věci.
- 14) V celém areálu Domova je zakázáno používat otevřený oheň, například zapalovat svíčky.
- 15) V Domově si můžete zřídit trvalý pobyt.
- 16) Noční klid je od 22.00 do 6.00 hodin.



#### IV. Stravování

- 1) Jídlo připravujeme s ohledem na zdravou výživu, věk, zdravotní stav klientů dle dietního systému.
- 2) Strava se podává 4x až 5x denně podle domluveného typu stravy. Pokud budete chtít, lze typ stravy během pobytu změnit.
- 3) Jídlo se podává v časech uvedených na nástěnce. Jedná se o doporučenou dobu, je možné domluvit i jiný čas.
- 4) Jídelní lístek připravuje nutriční terapeutka, schvaluje ředitelka.
- 5) Jídlo můžete dostat v jídelně, klubovně nebo na pokoji. Prosíme, neodnášejte z jídelny nádobí a příbory.
- 6) Pokud chcete změnit stravu, řekněte to prosím den předem do 10.00 hodin.
- 7) Za včas odhlášené jídlo (dva pracovní dny předem) se vrací částka za potraviny. Náklady na provoz se nevracejí.
- 8) Nápoje máte k dispozici po celý den. Zaměstnanci Vám je budou pravidelně nabízet, zejména pokud potřebujete pomoc.
- 9) Své vlastní potraviny si můžete uložit do společné lednice. Doporučujeme je označit Vaším jménem.
- 10) Pokud máte přání, připomínku nebo stížnost ke stravování, můžete ji říct zaměstnancům přímé péče, vedoucí patra, vedoucí stravovacího úseku nebo ředitelce. Můžete ji také napsat do knihy připomínek nebo vložit do schránky stížností.



## V. Individuální plánování průběhu poskytování služby

- 1) Ke každému klientovi přistupujeme individuálně. Respektujeme jeho přání, potřeby, zvyklosti i životní cíle.
- 2) Při plánování péče vycházíme především z Vašeho názoru, přání a potřeb.
- 3) Každý klient má svého klíčového pracovníka. To je zaměstnanec, který s Vámi mluví o Vašich přáních a potřebách a pomáhá Vám domluvit péči tak, aby Vám co nejvíce vyhovovala.
- 4) Klíčový pracovník s Vámi společně plánuje, s čím potřebujete podporu, pomoc nebo péči. Cílem je, abyste si co nejdéle zachoval(a) schopnost zvládat co nejvíce činností sám(a).
- 5) Klíčový pracovník si s Vámi povídá o Vašem životě, rodině, zálibách a zvyklostech. Díky tomu Vás můžeme lépe poznat a přizpůsobit péči tomu, co je pro Vás důležité. Pomůžeme Vám také upravit pokoj tak, abyste se tu cítil(a) co nejvíce jako doma.
- 6) Plán péče spolu pravidelně procházíme a podle potřeby upravujeme.
- 7) Pokud budete chtít, můžeme společně zaznamenat důležité vzpomínky a události z Vašeho života a sestavit Vaši biografickou knihu s Vašimi fotografiemi.
- 8) Pokud Vám klíčový pracovník nevyhovuje, můžete požádat o jeho změnu.
- 9) Podle domluveného plánu postupují všichni zaměstnanci při každodenní péči tak, aby odpovídala Vaším skutečným potřebám a zvyklostem.
- 10) V závěru života poskytujeme citlivou a laskavou péči. S Vámi a Vašimi blízkými si povíme, co je pro Vás důležité, a budeme se snažit, abyste se cítil(a) co nejlépe, bez zbytečné bolesti a v blízkosti lidí, které máte rád(a).



## VI. Hygiena

- 1) Každý klient se podle svých možností podílí na osobní hygieně a udržování pořádku na pokoji i ve společných prostorách.
- 2) Pokud potřebujete pomoc s hygienou, zaměstnanci Vám pomohou podle domluveného plánu péče.
- 3) Osobní prádlo si měníte podle potřeby a dáváte je prát do prádelny v Domově.
- 4) V Domově se pravidelně větrá a každý den uklízí. Klienti se podle svých možností podílejí na udržování pořádku.
- 5) Do Domova dochází kadeřnice a pedikérka. Tyto služby si hradíte podle jejich ceníku, případně z Vašeho depozitního účtu.
- 6) Kouřit je možné jen na vyhrazených místech.



## VII. Aktivity pro klienty

- 1) V Domově nabízíme kulturní, zájmové a společenské akce v zařízení i mimo něj.
- 2) Do aktivit se můžete zapojit podle svého zájmu a chuti. Účast je dobrovolná.
- 3) Aktivity plánujeme společně s Vámi podle toho, co máte rád(a), co Vás baví a na co jste byl(a) zvyklý(á).
- 4) Můžete svobodně vyznávat svou víru a účastnit se bohoslužeb v Domově i mimo něj. Pokud si budete přát, může Vás navštívit duchovní také na pokoji.



## VIII. Zdravotní a ošetřovatelská péče

- 1) Můžete si zvolit svého praktického lékaře. Pokud se rozhodnete pro lékaře mimo Domov, zajišťujete si kontakt s tímto lékařem sám(a).
- 2) Můžete si zvolit praktického lékaře, který dochází do Domova dvakrát týdně.
- 3) Do Domova mohou za Vámi podle potřeby docházet i další odborní lékaři.
- 4) Zdravotní a rehabilitační péči zajišťují odborní zaměstnanci Domova.
- 5) Abychom chránili zdraví všech, dodržujeme pravidla hygieny a podle potřeby i další ochranná opatření (např. roušky).
- 6) Pokud dojde k úrazu nebo náhlému zhoršení zdravotního stavu, zaměstnanci Vám ihned zajistí potřebnou pomoc.



## IX. Úschova cenných věcí

- 1) Můžete požádat o úschovu cenností nebo peněz na nezbytně nutnou dobu.
- 2) Při převzetí peněz dostanete potvrzení. Uložené peníze můžete vyzvednout jen Vy (nebo Váš opatrovník).
- 3) Pokud je pro Vás hospodaření s penězi obtížné, můžeme Vám pomoci s jejich bezpečným uložením nebo se založením účtu v bance. Můžeme se domluvit na proplácení např. doplateků za léky, nákupy v bufetu) z Vašeho depozitního účtu.
- 4) Pokud máte soudem ustanoveného opatrovníka, hospodaření s penězi a cennostmi zajišťuje opatrovník.
- 5) Cennosti a peníze si můžete vyzvednout v kanceláři účetní v pracovních dnech a v určených hodinách.
- 6) Za cennosti a peníze, které nejsou předány do úschovy, Domov neodpovídá.



## **X. Způsob úhrady za poskytování sociální služby**

- 1) Výše úhrady za službu je uvedena ve smlouvě.
- 2) Úhrada zahrnuje částku za ubytování a stravu. Po zaplacení Vám musí zůstat alespoň 15 % z Vašeho příjmu.
- 3) Úhrada za péči odpovídá přiznanému příspěvku na péči.
- 4) Úhradu můžete hradit několika způsoby:
  - zasíláním důchodu na účet poskytovatele přímo z ČSSZ,
  - hotově u pracovnice účtárny Domova,
  - na účet Domova.



## **XI. Pobyt mimo Domov**

- 1) Můžete volně vycházet a pobývat mimo areál Domova.
- 2) Budeme rádi, když svůj odchod mimo Domov nahlásíte zaměstnancům.
- 3) Pokud by pro Vás odchod mohl být zdravotně rizikový, zaměstnanci nebo lékař Vám to vysvětlí a doporučí bezpečnější řešení.
- 4) Pokud budete mimo Domov delší dobu, nahlaste to prosím předem. Odhlášení stravy je potřeba oznámit dva dny předem do 8.00 hodin.
- 5) Při pobytu mimo Domov se vrací částka za neodebrané jídlo, bez nákladů na provoz.
- 6) Pokud budete mimo Domov celý kalendářní den, vrací se za tento den příslušná část příspěvku na péči. Při pobytu v nemocnici se příspěvek nevrací.



## **XII. Návštěvy**

- 1) Návštěvy můžete přijímat každý den. Prosíme jen o respektování nočního klidu od 22.00 do 6.00 hodin. Ve výjimečných situacích mohou být návštěvy dočasně omezeny.
- 2) V době jídla prosíme návštěvy, aby klienty nerušily, pokud se přímo nepodílejí na podávání stravy.
- 3) Návštěvy můžete přijímat ve společných prostorách (např. jídelna, zahrada, klubovna, terasa, vestibul). Na dvoulůžkovém pokoji je to možné po domluvě se spolubydlícím.
- 4) Klienti, kteří nemohou chodit, mohou přijímat návštěvy na pokoji.
- 5) Budeme rádi, když návštěvy po příchodu nahlásí svou přítomnost zaměstnancům.
- 6) Návštěvy by neměly rušit klid, pořádek ani péči o ostatní klienty.



- 7) Do Domova nemohou vstupovat osoby, které by mohly ohrozit bezpečí, klid nebo pořádek.
- 8) Pokud si nepřijete návštěvu, zaměstnanci Vám pomohou situaci řešit.
- 9) Návštěvy mohou přijít i s malým domácím zvířetem, pokud je bezpečně zajištěno. S větším zvířetem je kontakt možný ve vstupní hale nebo venku.
- 10) V Domově není dovoleno:
  - konat návštěvy na pokojích v době nočního klidu a v nepřítomnosti klientů,
  - vynášet majetek Domova,
  - provádět vlastní zásahy do zařízení a instalací,
  - fyzicky a slovně napadat ostatní klienty a zaměstnance,
  - přechovávat a hromadit nepřiměřené množství potravin a alkoholu,
  - přechovávat a hromadit zbraně, omamné látky, střepy a jiné ostré a nebezpečné předměty,
  - kouřit mimo vyhrazené prostory.



### **XIII. Ochrana osobních údajů**

- 1) Vedeme jen ty osobní údaje, které potřebujeme k poskytování služby.
- 2) Vaše osobní dokumenty jsou uloženy bezpečně a mají k nim přístup jen určení zaměstnanci.
- 3) Plány péče a další údaje potřebné pro poskytování služby jsou chráněny a přístup k nim mají jen pověřeni zaměstnanci.
- 4) Také zdravotní dokumentace je uložena bezpečně a přístup k ní má jen zdravotnický personál.
- 5) Všichni zaměstnanci mají povinnost zachovávat mlčenlivost o Vašich osobních údajích a soukromých informacích. Povinnost mlčenlivosti platí i po skončení pracovního poměru.
- 6) O tom, jak s Vašimi údaji nakládáme, Vás budeme informovat při uzavření smlouvy.



### **XIV. Základní pravidla chování**

- 1) Respektujeme pravidla slušného chování, chováme se k sobě slušně, s úctou a respektem. Do pokoje druhého vstupujeme jen po zaklepání a se souhlasem.
- 2) Mluvíme spolu slušně a vstřícně a snažíme se vytvářet příjemné a bezpečné prostředí.
- 3) Respektujeme důstojnost, práva a soukromí druhých lidí.
- 4) Do provozních místností, jako je kuchyně nebo sklady, klienti nevstupují.
- 5) Nakládáme hospodárně s vodou a využíváme osvětlení jen tam, kde je to potřebné. S majetkem Domova zacházíme šetrně. Pokud dojde k úmyslnému poškození, může být požadována náhrada škody.



- 6) Alkohol je možné pít jen v takové míře, aby nebylo ohroženo Vaše zdraví, bezpečí ani ostatní lidé v Domově.



## **XV. Připomínky a stížnosti**

- 1) Každý klient má právo říct svůj názor, podat připomínku nebo stížnost na kvalitu a způsob poskytované služby.
- 2) Připomínku nebo stížnost můžete říct kterémukoli zaměstnanci, kterému důvěřujete. Můžete se také obrátit na sociální pracovníci nebo vedoucí pracovníky Domova.
- 3) Stížnost za Vás může podat také opatrovník, zmocněnec nebo blízká osoba.
- 4) Připomínku nebo stížnost můžete vhodit i anonymně do označené schránky u výtahu.
- 5) Pokud stížnost neumíte sami napsat nebo odeslat, pomůže Vám s tím zaměstnanec, kterému důvěřujete.
- 6) Kontakty na další instituce, na které se můžete obrátit, najdete u schránek na stížnosti.
- 7) Stížnosti vnímáme jako důležitou zpětnou vazbu, která nám pomáhá zlepšovat péči a služby.



## **XVI. Odpovědnost za škodu**

- 1) Pokud klient úmyslně způsobí škodu na majetku Domova nebo jiných osob, může být požadována její náhrada.
- 2) Své věci si můžete ukládat do nočního stolku, skříně nebo trezorku. Pokud by některé věci mohly ohrozit hygienu, bezpečí nebo klid v Domově, zaměstnanci Vám vysvětlí, proč je potřeba je odstranit.



## **XVII. Mimořádné situace**

Za mimořádnou situaci považujeme například:

- požár nebo jiná havárie,
- napadení nebo vloupání,
- ztráta peněz nebo osobních věcí,
- agresivní chování nebo chování pod vlivem alkoholu či jiných látek,
- pohřešování klienta.

Postup při mimořádné situaci: v takové situaci zachovejte klid a hned zavolejte nebo přivolejte zaměstnance. Dále se řiďte jejich pokyny.





## **XVIII. Poštovní zásilky**

- 1) Poštu pro klienty přebírá pracovnice účtárny a poté ji předává klientům.
- 2) Doporučenou poštu předává pracovnice účtárny klientovi proti podpisu.
- 3) Hotovost je předána přímo klientovi. Pokud to není možné, uloží se na jeho depozitní účet v Domově.
- 4) Pokud klient nemůže zásilku podepsat a nemá opatrovníka, převezme ji za přítomnosti svědka.



## **XIX. Závěrečná ustanovení**

- 1) Tato pravidla platí od 1. 7. 2026.
- 2) Pravidla jsou volně k dispozici na nástěnkách v Domově.
- 3) Pravidla dostává žadatel ještě před zahájením služby jako součást informačních materiálů.
- 4) Tato Pravidla jsou přílohou Smlouvy. Sociální pracovník Vám vše vysvětlí a odpoví na Vaše dotazy.

## **Seznam fakultativních služeb poskytovaných v DS Burešov, p. o.**

|                                                                                               |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Použití služebního vozidla v rámci Zlínského kraje (po domluvě je možno i mimo Zlínský kraj). | 14,- Kč/km                                      |
| Rozmnožování tiskovin – černobílý tisk                                                        | 4,- Kč/A4                                       |
| Rozmnožování tiskovin – barevný tisk                                                          | 10,- Kč/A4                                      |
| Použití repre klubovny pro soukromé akce                                                      | 350,- Kč                                        |
| Oprava a úprava soukromého majetku klienta                                                    | 180,- Kč/hod. + materiál dle skutečných nákladů |
| Oprava majetku při zaviněném poškození majetku                                                | 180,- Kč/hod. + materiál dle skutečných nákladů |
| Televize na pokoji                                                                            | 100,-/měsíc/ks                                  |
| Lednička                                                                                      | 50,-/měsíc/ks                                   |
| PC, notebook na pokoji                                                                        | 40,-/měsíc/ks                                   |
| Další elektrospotřebiče                                                                       | dle spotřeby zařízení/měsíc/ks                  |
| Větší úprava nebo oprava ošacení a prádla, přešívání                                          | 180,- Kč/hod. + materiál dle skutečných nákladů |

## Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností



**Stížnost** je vyjádření nespokojenosti s péčí, službami nebo chováním zaměstnanců. Každý klient má právo stížnost podat.

### Jak a komu podat stížnost?

-  Stížnost můžete říct **ústně** kterémukoli zaměstnanci.
-  Stížnost můžete podat také **telefonicky**:
  - u ředitelky organizace: tel.: 577 225 029,
  - u sociálních pracovníků: tel.: 577 433 973, 723 444 976.
-  Stížnost můžete podat také **písemně**:
  - osobním předáním nebo zasláním na adresu organizace:  
Domov pro seniory Burešov, p.o., Burešov 4884, 760 01 Zlín,
  - vhozením do schránky stížností, která je umístěná na každém patře u výtahu.
-  Stížnost můžete poslat také **e-mailem** na adresu [reditelka@dsburesov.cz](mailto:reditelka@dsburesov.cz).

Pokud potřebujete, může Vás při podání stížnosti zastupovat Vámi zvolená osoba.

### Kdo a jak bude stížnost vyřizovat?

- Každou stížnost evidujeme a předáme ji k vyřízení odpovědnému pracovníkovi.
- O výsledku vyřízení Vás budeme písemně informovat nejpozději do 30 dnů.
- I anonymní stížnosti se věnujeme. Odpověď zveřejníme na nástěnce v Domově.

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na tyto instituce:

- Zlínský kraj (zřizovatel): třída Tomáše Bati 21, Zlín, tel.: 577 043 111,  
[podatelna@zlinskykraj.cz](mailto:podatelna@zlinskykraj.cz)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2,  
[posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

Pokud nebudete spokojeni ani s jejich odpovědí, můžete se obrátit také na:

- Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman): Údolní 39, Brno,  
[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Český helsinský výbor: Štefánikova 216/21, Praha 5, [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)