



# VNITŘNÍ ŘÁD

---

Zpracovala: Mgr. Taťána Piskallová  
Schválil: PhDr. Svatopluk Aniol  
Účinnost: 1. 1. 2016  
Aktualizace: 1. 8. 2017, 1. 7. 2019

## Obsah

1. Základní informace o organizaci.....	2
2. Úvodní ustanovení .....	3
3. Základní informace o budově zařízení.....	3
4. Ubytování.....	3
5. Zásady společného bydlení .....	3
6. Návštěvy.....	4
7. Pobyť uživatelů mimo zařízení.....	4
8. Stravování .....	4
9. Úklid a praní prádla.....	5
10. Hygienická péče .....	5
11. Zdravotní a ošetrovatelská péče .....	5
12. Kulturní, společenské, zájmové a pracovní aktivity .....	6
13. Volný pohyb.....	6
14. Úschova cenných věcí, podpora při hospodaření s penězi.....	6
15. Stížnosti.....	6
16. Odpovědnost za škody .....	6
17. Opatření při porušení pravidel vnitřního řádu.....	7

## 1. Základní informace o organizaci

**Název organizace:** Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením  
Ostrava, příspěvková organizace  
**Sídlo organizace:** Hladnovská 751/119, 712 00 Ostrava-Muglinov  
**IČ:** 70631808  
**Statutární zástupce:** PhDr. Svatopluk Aniol, ředitel organizace  
**Telefon:** 596 223 211  
**E-mail:** sekretariat@ctyrlistekostrava.cz  
**Http:** www.ctyrlistekostrava.cz  
**Zřizovatel:** Statutární město Ostrava (usnesení zastupitelstva č. 617/14 ze dne 27. 9. 2000 s účinností ke dni 1. 1. 2001), zřizovací listina v platném znění

**Název zařízení:** **Domov Třebovice**  
**Druh sociální služby:** domov pro osoby se zdravotním postižením  
**Adresa zařízení:** Třebovický park 5376/1 , 722 00 Ostrava - Třebovice  
**Vedoucí zařízení:** Mgr. Taťána Piskallová  
**Telefon:** 599 503 151  
**E-mail:** vedouciDT@ctyrlistekostrava.cz

Hlavním účelem zřízení organizace je poskytování sociálních služeb osobám se zdravotním postižením v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy a další služby vyplývající ze zřizovací listiny.

Předmětem činnosti je poskytování pobytových, ambulantních a terénních sociálních služeb a plnění základních činností v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy osobám se zdravotním postižením mentálním i kombinovaným v zařízeních organizace:

- Domov na Liščině
- Domov Barevný svět
- Domov Jandova
- Domov Hladnovská
- Domov Třebovice
- Chráněné bydlení Čtyřlístek
  - Thomayerova 1338/11, Ostrava Vítkovice
  - Bronzová 1346/13, Ostrava – Slezská Ostrava
- Chráněné bydlení Martinovská
- Chráněné bydlení Třebovice
- Centrum pracovní činnosti
  - Hladnovská 751/119, Ostrava – Muglinov
  - Na Liščině 342/10, Ostrava - Hrušov
- Podpora samostatného bydlení

Cílem poskytovaných sociálních služeb je umožnit uživatelům žít v maximální míře plnohodnotným způsobem života, který se co nejvíce přibližuje životnímu standardu věkově srovnatelné populace. Jde především o vytvoření příjemného, inspirujícího prostředí, naplnění života uživatelů zájmovými činnostmi a rozvíjení jejich osobnosti, tělesných i duševních schopností. Společnou snahou je vyrovnání příležitostí a předcházení sociálnímu vyloučení s důrazem na rozvíjení a respektování citového života uživatelů, navazování přátelských mezilidských vztahů a zároveň udržování a posilování kontaktů s jejich rodinami.

## 2. Úvodní ustanovení

Tento dokument stanovuje základní pravidla pro pobyt osob, kterým Domov Třebovice poskytuje sociální službu, pro zaměstnance zařízení při poskytování služeb, podpory a péče v rámci naplňování základního poslání, zásad a cílů zařízení a pro ostatní osoby, které se v zařízení pohybují (návštěvy, dobrovolníci, aj.).

## 3. Základní informace o budově zařízení

Domov Třebovice poskytuje sociální službu ve dvoupodlažní budově s vlastním stravovacím provozem a oplocenou zahradou s altánem, která se nachází v areálu Třebovického parku.

Prostory a vstup do zařízení jsou bezbariérové.

V 1. NP se nacházejí 2 místnosti pro volnočasové aktivity uživatelů, společenská místnost, PC pracovna pro uživatele, návštěvní místnost, provozní místnosti (kotelna, server PC, úklidová místnost, sklady, dílna údržby, strojovna výtahu, koupelna, WC a šatna pro personál), stravovací provoz a jídelna.

V 2. NP se nacházejí 4 domácnosti pro 4 - 6 uživatelů s 1 - 2 lůžkovými pokoji. Součástí každé domácnosti je společný obývací pokoj s kuchyňským koutem a jídelnou, koupelna s WC a sprchovým koutem a samostatné WC.

Dále se zde nacházejí provozní a pomocné místnosti (pracovny vedoucí zařízení, sociálního pracovníka a vedoucí oddělení sociální péče, ošetrovna, denní místnost personálu s kuchyňkou, koupelna, WC a šatna pro personál, úklidová místnost, sklady, společná koupelna pro uživatele s vanou, sprchovým koutem a sprchovým lůžkem a pracovna pro rehabilitaci).

Uživatelům není povolen vstup do místností a prostor, sloužících k zajištění provozu zařízení.

Přístup do prostor uživatelům přístupných může být omezen v případě nouzových a havarijních situací, při provádění oprav technických poruch, údržby, apod., a to po dobu nezbytně nutnou.

## 4. Ubytování

Zařízení nabízí jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje, které jsou vybaveny nábytkem (postel, skříň, stůl a židle) a lůžkovinami. Uživatelé si mohou pokoj vybavit vlastními dekoračními a užitnými předměty nebo i vlastním nábytkem, nelze-li tomu rozumně odporovat (např. zaplnit celý pokoj skříněmi), nebo omezuje-li takové vybavení práva druhého spolubydlícího. V případě, že se spolubydlící na pokoji nedohodnou, konečné rozhodnutí je v kompetenci vedoucího zařízení.

Vlastní elektrospotřebiče může uživatel používat za podmínky, že jsou v provozuschopném stavu a nepředstavují bezpečnostní riziko.

Zařízení nezajišťuje opravy vybavení pokoje, které není jeho majetkem.

Uživatelé mají právo uzamykat si pokoj. V případě ztráty klíče hradí náklady na zhotovení nového klíče uživatel.

## 5. Zásady společného bydlení

Uživatel je povinen:

- chovat se ke spolubydlícím ohleduplně, neobtěžovat a neomezovat je hlukem, zápachem, nepořádkem, slovním a fyzickým napadáním či sexuálním obtěžováním,
- respektovat právo na nedotknutelnost obydlí ostatních uživatelů, tj. nevstupovat do jejich pokojů (domácností), pokud jsou nepřítomni a nemanipulovat s jejich osobními věcmi,
- při využívání společných prostor udržovat pořádek,
- respektovat právo uživatelů na soukromí při provádění osobní hygieny a používání toalety, tj. nevstupovat do koupelny a na WC v případě, že jsou obsazeny, do koupelny a z koupelny chodit vždy oblečen, v koupelně a na WC po sobě uklízet a znečištěné prádlo a použité pomůcky odkládat na určená místa,
- chovat se hospodárně v používání věcí pro společnou spotřebu, např. neplýtvat vodou, elektřinou, toaletními potřebami, atd.

### Uživatelům je zakázáno:

- manipulovat s otevřeným ohněm,
- vařit na pokojích,
- skladovat na pokojích potraviny podléhající rychlé zkáze a potraviny s prošlou dobou spotřeby (poskytovatel provede likvidaci závadných potravin v případě, že uživatel tak neučiní sám ani po předchozím upozornění),
- vyhazovat z oken odpadky a jiné věci,
- kouřit ve všech vnitřních prostorách zařízení (kouření je možné na určeném místě mimo budovu).

## **6. Návštěvy**

Uživatelé mohou přijímat návštěvy dle svých potřeb a přání. Příchozí návštěva je povinná oznámit svůj příchod na domácnosti uživatele. Zaměstnanec domácnosti s ohledem na aktuální situaci, např. probíhající stravování a hygienická péče (6 - 9 hod., 11,30 - 13,00 hod., 18,30 - 20,00 hod.), mimořádná situace, sdělí návštěvě, zda je možné navštívit uživatele v domácnosti (platí i v případě, že návštěva pouze přináší uživateli osobní věci pro uložení na pokoji). Brání-li návštěvě v domácnosti překážka, probíhá návštěva v návštěvní místnosti v přízemí, anebo se vyčká do doby, než je možné uživatele v domácnosti navštívit. Zaměstnanec domácnosti doprovodí uživatele za návštěvou. Obdobně se postupuje v případě odchodu uživatele domů.

Návštěvy uživatelů ve dvoulůžkových pokojích mohou probíhat pouze se souhlasem spolubydlícího.

Doba návštěv není časově omezena, s výjimkou:

- doby od 22.00 hodin do 06.00 hodin (o výjimce rozhoduje vedoucí zařízení),
- doby trvání zákazu návštěv, vyhlášeného ředitelem organizace na základě doporučení krajské hygienické stanice (např. z důvodu epidemie).

Příchozí návštěvy jsou povinny:

- respektovat soukromí uživatelů,
- neznečišťovat a nepoškozovat prostory zařízení,
- chovat se ohleduplně k uživatelům a zaměstnancům,
- nechovat se hlučně a neobtěžovat ostatní uživatele,
- respektovat zákaz kouření mimo vyhrazené a označené místo,
- chovat se v zařízení tak, aby nepůsobili škodu na majetku a zdraví uživatelů, zaměstnanců a ostatních osob nacházejících se v zařízení.

V případě porušování pravidel stanovených v tomto Vnitřním řádu mohou být návštěvníci vykázáni ze zařízení. Při opakovaném či zvláště závažném porušení stanovených pravidel je vedoucí zařízení oprávněna zakázat konkrétní osobě vstup do zařízení.

## **7. Pobyt uživatelů mimo zařízení**

Uživatelé mají právo pobývat mimo zařízení. Odchod ze zařízení se oznamuje zaměstnanci v domácnosti. Delší nepřítomnost, která má vliv na úhradu (odhlášení stravy) se oznamuje na služební mobil vedoucí oddělení sociální péče (tel. 739 362 852) nejlépe formou SMS zprávy. Odhlášení stravy se musí z důvodu objednávání potravin provést nejpozději 1 pracovní den předem do 8:00 hodin, odhlášení víkendové stravy nejpozději 2 pracovní dny předem (do čtvrtka 8:00).

## **8. Stravování**

Uživatelům je zajištěno celodenní stravování v rozsahu 5 jídel denně odpovídající zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování dle dietního systému poskytovatele.

Uživatelé mají po celý den zajištěny teplé nebo studené nápoje.

Dle individuálních potřeb je uživatelům zajištěna mechanická úprava stravy (např. mixování, mletí, nakrájení).

Jídlo je podáváno v domácnostech, čas podávání stravy je stanoven v harmonogramu výdeje stravy, který mají uživatelé k dispozici ve svých domácnostech.

Uživatelé mají možnost uschovat si své potraviny v lednici, která se nachází v každé domácnosti, a stravu si ohřát.

Pro uchovávání vlastních potravin v lednicích v domácnostech platí následující pravidla:

- potraviny musí být označeny jménem a příjmením uživatele a datem uložení do lednice,
- zaměstnanci v domácnostech, kteří provádějí pravidelné kontroly uchovávání potravin v lednicích, upozorní uživatele na nutnost provedení likvidace potravin s prošlou lhůtou spotřeby a provedou likvidaci těchto potravin, pokud tak neučiní uživatel na jejich upozornění sám nebo neodstraní potraviny ze společné lednice.
- neoznačené potraviny s prošlou lhůtou spotřeby budou zlikvidovány ihned.

## **9. Úklid a praní prádla**

Úklid všech společných prostor provádí smluvní úklidová firma.

Úklid domácností a pokojů provádějí uživatelé sami za podpory personálu, 1 x týdně provádí smluvní úklidová firma dezinfekční mytí koupelen a WC v domácnostech.

Zařízení zajišťuje praní ložního a osobního prádla v prádelně poskytovatele. Pokud uživatel využívá praní osobního prádla poskytovatelem, musí mít své osobní prádlo označeno iniciály jména, příjmení (nebo jiným nezaměnitelným identifikátorem) a zkratky zařízení (DT), aby se snížilo riziko ztráty nebo záměny prádla. Výměna ložního prádla se provádí minimálně 1 x za 14 dní, popř. častěji dle potřeby. Drobné osobní prádlo (běžně znečištěné) si mohou uživatelé za pomoci personálu vyprat a vyžehlit přímo v zařízení, kde mají k dispozici pračku, sušičku a žehličku.

## **10. Hygienická péče**

Rozsah poskytování pomoci a podpory při provádění osobní hygienické péče je dohodnut v Rozsahu poskytování sociální služby (příloha ke smlouvě) a v dokumentaci uživatele k individuálnímu plánování služby.

Nezbytná hygiena je provedena bezodkladně. Hygiena požadovaná uživatelem v jím určeném čase je prováděna s přihlédnutím k provozním možnostem zařízení.

## **11. Zdravotní a ošetrovatelská péče**

Zařízení nemá vlastního lékaře. Uživatelé jsou registrováni u svých praktických a odborných lékařů, které navštěvují za doprovodu opatrovníků (rodinných příslušníků) anebo zaměstnanců zařízení. Ošetrovatelskou péči poskytují všeobecné sestry s odbornou způsobilostí k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu.

Sestry nejsou v zařízení přítomny po celý den. Doba, kdy je sestra přítomná v zařízení (pokud nedojde k mimořádné události), je vyvěšena u ošetrovny. Rehabilitační péče je v zařízení poskytována dle personálních možností.

Ošetrovatelská a rehabilitační péče je poskytována na základě ordinace ošetřujícího lékaře uživatele.

Všeobecné sestry nepodávají léky na lékařský předpis a neprovádějí změny v dávkování na základě ústní či písemné žádosti opatrovníků. Změny v podávání léků a jejich dávkování musí být vždy podloženy novou lékařskou zprávou.

Podávání volně prodejných léků (např. sezónních léků na alergie a nachlazení, potravinových doplňků), které nejsou uvedeny v lékařské zprávě, je možné pouze na základě písemného požadavku opatrovníka (možno na formuláři, který je k dispozici u všeobecných sester).

Všeobecná sestra je oprávněna posoudit přiměřenost a kombinaci volně dostupných léků s léky podávanými na základě lékařské zprávy a podávání volně dostupných léků odmítnout do doby, než opatrovník předloží lékařské potvrzení, ze kterého bude zřejmé, že volně dostupné léky lze v požadovaném dávkování kombinovat s léky podávanými na základě lékařské zprávy.

V případě náhlého onemocnění uživatele (zhoršení zdravotního stavu) je o tom opatrovník informován a je s ním dohodnuto zajištění doprovodu uživatele k lékaři buď rodinným příslušníkem anebo zaměstnancem zařízení.

V případě přímého ohrožení zdraví či života uživatele přivolá personál neprodleně zdravotnickou záchrannou službu a informuje o tom opatrovníka uživatele.

## **12. Kulturní, společenské, zájmové a pracovní aktivity**

Uživatelé se mohou věnovat své zájmové činnosti buď přímo v zařízení, anebo využíváním veřejně dostupných služeb mimo zařízení, v případě potřeby za doprovodu zaměstnance zařízení.

Pokud uživatelé provádějí některé domácí práce, pak pouze v rámci podpory k získávání či udržování základních dovedností v péči o domácnost, jejímž cílem je osamostatnění uživatelů. Jedná se o jednoduché úklidové práce, příprava ke stolování, apod.

## **13. Volný pohyb**

Uživatelé mají právo na volný pohyb a přiměřené riziko, které s ním souvisí. Součástí individuálního plánu uživatele je identifikace rizikových situací v různých oblastech života.

Volný pohyb uživatelů může být omezen v případě ohrožení zdraví/života uživatelů či jiných osob. Zaměstnanci vykonávají nad uživateli dohled s přihlédnutím k jejich individuálním schopnostem a omezením.

## **14. Úschova cenných věcí, podpora při hospodaření s penězi**

Každý uživatel má pro uložení svých cenností a finanční hotovosti k dispozici uzamykatelný trezor na svém pokoji, anebo může cennosti a finanční hotovost dát do úschovy zařízení u sociální pracovnice.

Zařízení neodpovídá za cenné věci a finanční hotovost, které nepřevzalo do úschovy. Zaměstnanci poskytují uživatelům podporu při hospodaření s penězi dle jejich potřeb a schopností.

## **15. Stížnosti**

Všichni uživatelé (opatrovníci, rodinní příslušníci uživatelů, jiné osoby) mají právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnost lze podat písemně nebo ústně kterémukoliv zaměstnanci zařízení, anebo ji podat anonymně vložením do schránky důvěry, která je umístěna ve společných prostorách zařízení v přízemí.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou volně přístupná na informační vývěsce ve společných prostorách v zařízení v přízemí. Uživatelé s omezenou schopností verbální komunikace mají k dispozici pravidla ve zjednodušené formě.

## **16. Odpovědnost za škody**

Odpovědnost za škody se řídí ustanoveními Občanského zákoníku, v platném znění.

Uživatel odpovídá za škody způsobené na majetku zařízení, uživatelů služby, zaměstnanců a jiných osob, které způsobil úmyslně, v opilosti či pod vlivem omamných látek anebo nedodržením bezpečnostních pravidel.

Uživatel je povinen upozornit neprodleně kteréhokoliv zaměstnance zařízení na škodu, která mu vznikla, nebo by mu mohla vzniknout. V případě pozdě oznámené škody může být uplatnění a prokázání nároků na náhradu škody obtížné.

Pověření zaměstnanci mají právo kontrolovat stav majetku zařízení, který uživatel používá a uživatel je povinen tuto kontrolu zaměstnancům umožnit.

Míra zavinění a náhrada škody je posuzována s přihlédnutím ke schopnostem uživatele posoudit následky svého jednání.

## **17. Opatření při porušení pravidel vnitřního řádu**

Při méně závažném porušení pravidel vnitřního řádu bude uživatel ústně upozorněn zaměstnancem, který porušení zjistil.

Při opakovaném méně závažném porušování pravidel vnitřního řádu nebo závažném porušení pravidel vnitřního řádu bude s uživatelem uskutečněn pohovor za účasti klíčového pracovníka, vedoucí oddělení sociální péče, sociální pracovnice a vedoucí zařízení a opatrovníka, který je k jednání vždy přizván. Z jednání bude pořízen zápis s upozorněním, že další porušování vnitřního řádu může mít za následek vypovězení smlouvy o poskytování sociálních služeb. Zápis se doručuje i opatrovníkovi.

V případě, že dojde k porušení vnitřního řádu zvláště závažným způsobem, může poskytovatel vypovědět uživateli smlouvu ihned.

Za zvláště závažné porušení vnitřního řádu je považováno zejména: fyzické napadení či opakované verbální napadení ostatních uživatelů, zaměstnanců či jiných osob, úmyslné ničení majetku zařízení nebo majetku ostatních uživatelů, sexuální obtěžování ostatních uživatelů či zaměstnanců, krádeže.

Při posuzování závažnosti chování či jednání uživatele, které je v rozporu s pravidly vnitřního řádu, se vždy přihlíží ke schopnostem uživatele porozumět vnitřním pravidlům a posoudit následky svého jednání.

Porušování pravidel vnitřního řádu jsou projednávána s opatrovníky uživatelů.