




VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD

ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby, poskytované ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče


Zpracoval (jméno a příjmení):	Ester Kadaňková
Schválil (jméno a příjmení):	Ing. et Ing. Josef Kressl
Datum účinnosti:	01.11.2025
Rozsah působnosti:	Všechna pracoviště MN, odpovědní zaměstnanci MN
Revize:	1x za 3 roky

Přehled provedených změn:			
Popis změny:	Datum účinnosti:	Změnil:	Schválil:
	01.01.2021	Kateřina Kernová	Ing.et Ing. Josef Kressl
Aktualizace	01.11.2025	Ester Kadaňková	Ing.et Ing. Josef Kressl

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 2 z 13

Obsah

1. Úvod	3
2. Základní zásady soužití.....	3
3. Ubytování.....	3
4. Výplata důchodu, úhrada za pobyt	4
5. Stravování.....	4
6. Poštovní zásilky, telefonní hovory a denní tisk	5
7. Zdravotní a ošetřovatelská péče	6
8. Pobyt mimo zařízení	6
9. Uzavírání budovy	6
10. Doba klidu	6
11. Kouření a alkohol	7
12. Osobní věci	7
13. Peníze a cenné věci	7
14. Osobní hygiena	7
15. Úklid	8
16. Používání vlastních elektrospotřebičů	8
17. Ukončení poskytované služby	8
18. Klíčový pracovník – individuální přístup k uživateli	9
19. Aktivizační činnosti	9
20. Stížnosti	9
21. Porušování Domácího řádu	11
22. Odpovědnost za svěřené věci	11
23. Návštěvy	12
24. Závěrečná ustanovení	13

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 3 z 13

1. Úvod

MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. jsou nestátní zdravotnické zařízení, provozující nemocnice následné péče a plicní léčebnu v oboru pneumologie a ftizeologie. Poskytují jednu registrovanou sociální službu.

Domácí řád je zpracován ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb.

2. Základní zásady soužití

Naši zaměstnanci vytváří příjemné a klidné prostředí pro uživatele. Žádáme proto i uživatele, aby usilovali o dobré a přátelské vzájemné soužití, aby se chovali vlídně a vstřícně.

Slovní napadání uživatelů i zaměstnanců, agresivita, porušování soukromí, krádež, kouření mimo vyhrazené prostory, rušení nočního klidu a podobné projevy, jsou považovány za hrubé porušení základních zásad soužití.

3. Ubytování


Při příchodu je uživatel ubytován na pokoj tak, jak bylo dohodnuto se sociální pracovnící při podpisu Smlouvy.

Pokud má uživatel zájem o jiný pokoj nebo jsou mezi spolubydlíci neshody, je možné si podat u sociální pracovnice žádost o přestěhování. O případném stěhování rozhodne ošetřující lékař a staniční sestra.

Pokud je z provozních důvodů nebo vzhledem ke zdravotnímu stavu potřeba uživatele přestěhovat na jiný pokoj, vždy je to s jeho souhlasem.

Je možné si s sebou přivést drobné věci k vybavení pokoje (upomínkové předměty, obrázky apod.)

V zařízení není z hygienických důvodů povolen chov zvířectva v pokojích uživatelů.

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 4 z 13

4. Výplata důchodu, úhrada za pobyt

Při jednání se zájemcem sociální pracovnice seznámí uživatele (opatrovníka) s možnými způsoby přijímání důchodu a placením úhrad.

Na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí sociální služby poskytované ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče je stanovena úhrada za pobyt a je dohodnut způsob, jakým bude provedeno měsíční vyúčtování, je popsán způsob vratek za pobyt mimo zařízení, úhrada za léky a ostatní.

5. Stravování


Stravování se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy, dle předem zveřejněného jídelního lístku. Poskytovatel uživatelům zajišťuje druhy stravy dle seznamu diet (příloha č. 6 Smlouvy).

Je – li uživateli lékařem doporučen jiný druh stravy než normální, je řádně informován o jeho vhodnosti a o případných komplikacích zdravotního stavu v případě jeho nedodržování. Odmítnutí stravy musí uživatel potvrdit svým podpisem ve zdravotní dokumentaci.

Strava se podává v jídelně a na pokojích. Uživatelům je doporučeno dostavit se k jednotlivým jídlům v době jejich výdeje, a to:

- snídaně 7:45 – 8:15 hodin,
- dopolední svačina 10:15 – 10:45 hodin,
- oběd 11:45 – 12:15 hodin,
- odpolední svačina 14:30 – 15:00 hodin,
- večeře 16:30 – 17:00 hodin (kdy se roznáší pro diabetiky i druhá večeře).

Vydávání stravy mimo výdejní dobu je možné ve výjimečných případech po předchozí domluvě s personálem. Odnášet nádobí a přístroje z jídelen není dovoleno. Svoje jídlo si uživatelé mohou odnášet na pokoj pouze ve vlastních nádobách.

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 5 z 13

Uživatelům, kteří nemohou přijímat běžnou stravu, zajistíme alternativní výživu pomocí nutričních doplňků.

Uživatel má možnost odhlásit si jednotlivé druhy jídla u službu konajícího personálu a vypsát propustku min. 2 dny předem. Pobyt mimo zařízení z důvodu hospitalizace se vždy považuje za řádně odhlášený pobyt.

Jestliže uživatel stravu nebude odebírat, je vhodné z důvodu hospodárnosti stravu odhlásit. Změna odebírání stravy je řešena formulářem „F__21_Souhlas“, kde si uživatel zvolí, která z pěti denních jídel chce odebírat.

Nápoje mají uživatelé k dispozici na určených místech na příslušném oddělení. K dispozici je i nápojový automat na teplé nápoje za úhradu.

Na pracovišti Nemocnice následné péče Ledec– Háj mají uživatelé možnost zakoupit si základní sortiment občerstvení v kantýně v přízemí.


6. Poštovní zásilky, telefonní hovory a denní tisk

Poštovní zásilky, zásilky do vlastních rukou, balíky a peněžní poukázky přejímá pro uživatele služby pověřený zaměstnanec. Přijetí peněz i doporučených dopisů potvrdí na formulář pošty otiskem razítka organizace a svým podpisem. Zdravotně-sociální pracovník je povinen veškeré takto doručené zásilky vydat uživatelům bez prodlení a zachovat listovní tajemství.

Převzetí zásilky uživatel stvrdí v Knize došlé pošty svým podpisem. Pokud není schopen se podepsat, potvrdí za něj příjem pošty klíčový pracovník. Pokud není klíčový pracovník ve službě, potvrdí příjem pošty svým podpisem službu konající zdravotní sestra nebo pracovník v přímé péči.

Poskytovatel zajistí na přání odeslání osobních poštovních zásilek.

Každý uživatel si může na vlastní náklady objednat vlastní noviny nebo časopisy. Poskytovatel zprostředkuje jejich předání.

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 6 z 13

7. Zdravotní a ošetrovatelská péče

Poskytovatel poskytuje uživatelům zdravotní a ošetrovatelskou péči s ohledem na jejich zdravotní stav a nutnou míru pomoci při zvládnutí základní péče o vlastní osobu.

Každý uživatel má svobodný výběr zdravotní pojišťovny a ošetřujícího lékaře.

V zařízení ordinuje lékař, každé pondělí a čtvrtek od 9:00 do 15:30.

V akutních případech je přivolán lékař konající službu na oddělení, ev. RZS.

Informace o zdravotním stavu poskytuje pouze lékař osobám určeným uživatelem.

8. Pobyt mimo zařízení

Uživatel může kdykoliv zařízení opustit. Je vhodné, aby uživatel z důvodu zajištění stravování a své bezpečnosti odchod oznámil:

- krátkodobé opuštění – procházky, nákup – oznámit službu konajícímu personálu
- dlouhodobé opuštění – oznámit personálu s dostatečným časovým předstihem, min. 2 dny předem (z důvodu odhlášení stravy, přípravy léků atd.)

Pro případ dlouhodobého pobytu mimo zařízení je vhodné vyplnění propustky.

Vyúčtování za pobyt mimo zařízení je řešeno ve Smlouvě.

9. Uzavírání budovy

Z důvodu bezpečnosti uživatelů, personálu a ochrany majetku se budovy uzamykají.


Uzavírací doba je od 19:30 – 5:30 hodin.

Po uzamčení budovy uživatel nebo návštěva zvoní na službu konající personál.

Pokud uživatel chce nebo potřebuje opustit budovu po jejím uzamčení, může se domluvit se službu konajícím personálem.

10. Doba klidu

Noční klid na pokojích uživatelů je stanoven od 22:00 do 6:00 hodin.

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 7 z 13

V době nočního klidu je možné sledovat společnou televizi pouze v jídelně.

Na pokojích mohou uživatelé sledovat televizi a poslouchat rozhlas i v době nočního klidu pouze tak, aby hlasitým poslechem nerušili okolí.

11. Kouření a alkohol

Kouření je možné pouze v k tomu vyhrazených prostorách. Na pokojích, záchodech a ve společných prostorách je zakázáno kouřit.

Konzumace alkoholu se nekontroluje, uživatel však musí být schopen dodržovat Domácí řád, aby nenarušoval klidný chod zařízení.

Opakované porušování těchto zákazů je považováno za hrubé porušení Domácího řádu a může vést k vypovězení Smlouvy.

12. Osobní věci

Při příchodu uživatele je na přání prádlo i oděv diskrétně označen. U neoznačeného prádla neručíme za záměnu, případně ztrátu.

Praní, žehlení a drobné opravy jsou prováděny bezplatně v zařízení.

Při náhlém opuštění zařízení, např. z důvodu hospitalizace, jsou osobní věci zabezpečeny proti ztrátě.


13. Peníze a cenné věci

Cenné předměty, peníze, vkladní knížky, OP a kartičku pojištěnce je možno uložit u sociální pracovnice, která vydá protokol o převzetí do úschovy.

Uživatelům nedoporučujeme mít u sebe větší částku finančních prostředků.

14. Osobní hygiena

Uživatelé dle svých schopností pečují o osobní hygienu. Dle individuálního rozsahu péče pomáhá při osobní hygieně personál. Koupel je možná 1x týdně dle rozpisu nebo podle potřeby a přání uživatele. Pokud uživatel nevyžaduje při koupeli pomoc a spolupráci

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 8 z 13

personálu, může se koupat kdykoli. Z bezpečnostních důvodů doporučujeme koupání nahlásit službu konajícímu personálu.

Do zařízení pravidelně dochází kadeřnice, holička a pedikérka dle individuální domluvy. Uživatelé mají možnost využít tyto služby i ve městě. Poskytovatel na žádost uživatele zajistí dopravu na náklady uživatele.

15. Úklid

Uživatelé dle svých schopností udržují pořádek a čistotu na pokoji a ve všech prostorách, které užívají.

Úklid se provádí dle potřeby, po dohodě s uživatelem. Podlahy se vytírají denně a okna se myjí 2x ročně.

K uložení odpadků a zbytků jídel slouží koše nebo zvláštní nádoby. Třídíme plasty a papír v koších k tomu určených.

16. Používání vlastních elektrospotřebičů

Uživatelé mohou na svých pokojích používat tyto vlastní elektrospotřebiče: nabíječku (mobilní telefon, tablet), rozhlasový přijímač, varnou konvici, vysoušeč vlasů a holicí strojek.


Zásady používání jsou uvedené ve „SMLOUVĚ O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ VE ZDRAVOTNICKÉM ZAŘÍZENÍ LŮŽKOVÉ PÉČE“.

Uživatel ubytovaný na vícelůžkovém pokoji má možnost používat vlastní televizi pouze se souhlasem spolubydlícího.

Porušování zásad používání elektrospotřebičů je považováno za hrubé porušování Domácího řádu a může vést k vypovězení Smlouvy.

17. Ukončení poskytované služby

Ukončení ze strany uživatele je možné kdykoli na vlastní žádost.

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 9 z 13

Ukončení ze strany poskytovatele je možné, jestliže uživatel opakovaně hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Domácího řádu, případně uplynutím doby, na níž je Smlouva sjednána.

18. Klíčový pracovník – individuální přístup k uživateli

Každý uživatel má stanoveného svého klíčového pracovníka, který společně s uživatelem plánuje průběh pobytu, vytváří písemný individuální plán, pomáhá uživateli orientovat se v novém prostředí, podporuje naplňování potřeb a osobních cílů, a je nápomocen při jejich uskutečňování.

Ke změně klíčového pracovníka může dojít na přání uživatele, ve výjimečných případech na přání zaměstnance nebo z provozních důvodů.

19. Aktivizační činnosti

Uživatelé se mohou účastnit těchto aktivizačních činností:

- pravidelná kondiční cvičení
- pracovní činnosti v ergoterapii (dle schopností a dovedností)
- hudební vystoupení v zařízení
- a jiné, dle aktuální nabídky i mimo zařízení

20. Stížnosti


Každý (uživatel, příbuzný uživatele, opatrovník) má právo si stěžovat, pokud není spokojen s poskytovanou službou či se způsobem poskytování služby.

Oprávněná stížnost může posloužit k dalšímu zkvalitnění poskytovaných služeb.

Stěžovatel si může:

- stěžovat sám,
- může si zvolit nezávislého zástupce,
- má právo na podporu kteréhokoli zaměstnance, aby mohl svoji stížnost sdělit.

Stížnost lze podat:

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 10 z 13

- ✓ ústně (zapíše přijímatel stížnosti do Knihy stížností)
- ✓ písemně (dopisem, e-mailem, prostřednictvím webových stránek, Knihou stížností, v kanceláři sociální pracovnice, schránkou na stížnosti)
- ✓ anonymně (schránka na stížnosti – zařízení má schránku na stížnosti, umístěnou na viditelném a volně přístupném místě daného pracoviště). Schránka je vybírána jednou týdně vrchní sestrou, a to vždy ve čtvrtek.


Stěžovat si uživatel může každému zaměstnanci, který je pro uživatele důvěryhodnou osobou.

Každá stížnost musí být neodkladně řešena. Lhůta pro vyřízení stížností je max. 30 dnů. Ve výjimečném případě může být tato lhůta překročena, avšak stěžovateli toto musí být písemně oznámeno. Pokud chcete, abychom na Vaši stížnost odpověděli, uveďte prosím svoji adresu. V tomto případě obdržíte do 30 dnů písemné vyjádření k Vaší stížnosti.

Anonymní stížnosti se prošetřují. Odpověď dle charakteru stížnosti se případně zveřejní v Knize stížností.

Stížnost proti postupu vyřízení stížnosti může stěžovatel zaslat:

- k rukám jednatele společnosti prostřednictvím sekretariátu:
Ing. et Ing. Josef Kressl – MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o.,
5.května 319, 396 01 Humpolec
e-mail: sekretariat@medireconemocnice.cz
- [Krajský úřad Kraje Vysočina](#),
Žižkova 57, 587 33 Jihlava
Telefon: 564 602 817, e-mail: bina.j@kr-vysocina.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
Telefon: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- Veřejné ochránkyni práv, Údolní 39, 602 00 Brno,
Telefon: 542 542 888
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,
Telefon: 257 221 141

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 11 z 13

Stěžovateli je zaručeno bezpečí a není stížností nijak ohrožen. Osoba, na kterou je stížnost podávána, má právo na vysvětlení, podporu a diskrétnost.

Podněty a připomínky zpracovává službu konající personál operativně. Zapisuje je do Knihy hlášení a řeší s nadřízenými. Připomínky ke stravování průběžně zaznamenává personál do sešitů k tomu určených na oddělení. Kontrolu provádí denně vedoucí ošetřovatelského úseku.

21. Porušování Domácího řádu

Ustanovení Domácího řádu jsou závazná pro všechny uživatele. Jestliže dojde k události, která se neslučuje s Domácím řádem, zaměstnanci zapíší událost do formuláře Hlášení mimořádných událostí. Uživatel je ústně upozorněn na porušování a na následky porušování Domácího řádu. Při hrubém porušení Domácího řádu je uživateli předáno písemné upozornění s tím, že chování uživatele může vést k vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby. Dále je uživateli nabídnuta možnost využít spolupráce s klíčovým pracovníkem, staniční sestrou, případně i jiným zaměstnancem k řešení problémů, vedoucích uživatele k porušování Domácího řádu.


Jde-li o jednání nebo chování, jehož posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci policie, je vedení společnosti MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. povinno toto jednání oznámit.

22. Odpovědnost za svěřené věci

Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zavinil na majetku nebo zdraví uživatele.

Uživatel odpovídá za škody způsobené úmyslným či nedbalým zacházením s majetkem poskytovatele. Zapůjčené nebo svěřené věci zařízení řádně opatruje, šetří a chrání. Uživatel je povinen upozornit vedení společnosti, případně jiné zaměstnance, na škodu, kterou je možné odvrátit.

Uživatelé se podílejí na hospodaření s vodou a energiemi mj. tím, že šetří vodu a svítí jen v místnostech dle potřeby, úsporně větrají zejména v zimním období apod.

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 12 z 13

23. Návštěvy

Návštěvní doba během dne není omezena.

V období zvýšené nemocnosti, v době podávání jídla či jiných provozních důvodů, prosíme návštěvy o respektování pokynů personálu.

Návštěvy mohou uživatelé přijímat na pokojích za předpokladu, že neruší ostatní spolubydlící, že množství návštěvníků je přiměřené velikosti pokoje a bude dodrženo zachování intimity pro ostatní spolubydlící.

Personál má právo návštěvu na pokoji odložit o nezbytně nutnou dobu nebo zakázat a požádat jí o přemístění do společných prostor. K návštěvám je možné využívat i jídelnu.

Zaměstnanci respektují právo uživatele na soukromí. Při návštěvě nesmí zaměstnanci vyrušovat, pouze v nutných případech.


V případě návštěvy ošetřujícího lékaře má uživatel právo na zachování soukromí – má právo zůstat s ním o samotě.

Návštěvy uživatelů nesmí rušit klid a pořádek nebo narušovat společné aktivity ostatních uživatelů a stravovací režim. Vzájemné návštěvy uživatelů na pokojích jsou povoleny.

Mimořádnou návštěvu (v době uzavření budovy) je nutné hlásit službu konajícímu personálu a domluvit se s ním.

Personál může zakázat nebo ukončit návštěvu za situace:

- vstupu do budovy se domáhá osoba v podnapilém stavu
- vstupu do budovy se domáhá občan, který vzbujuje nedůvěru a neuvede jméno ani vztah k uživateli
- návštěva je velmi hlučná, spolubydlící si stěžují
- kouří-li návštěvník v prostoru, který není ke kouření vyhrazený a byl na zákaz opětovně upozorněn

	VNITŘNÍ A DOMÁCÍ ŘÁD ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby	
	MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. 5. května 319, 396 01 Humpolec, IČ:25257005	Stránka 13 z 13

- návštěva se zvířetem (např. pes), volně pobíhajícím po budově, čímž by mohl být zapříčiněn pád nebo pokousání uživatelů, štěkáním by mohl být narušován klid

Postup při vzniklé situaci:

- prvním krokem je klidná domluva a hledání společného řešení
- pokud neplní domluva svůj účel nebo není možná, vyzve zaměstnanec návštěvníka k opuštění pokoje, popř. zařízení
- jestliže nastane situace, kdy se nelze domluvit, bude zavolána POLICIE ČR
- zaměstnanec sepíše záznam o mimořádné události

V době nočního klidu jsou jakékoli návštěvy zakázány.

Návštěvy dealerů a obchodníků s prodejem výrobků jsou zakázány.

24. Závěrečná ustanovení

Zaměstnanci i uživatelé služeb jsou prokazatelně seznámeni s Domácím řádem a dodržují jej.

Domácí řád je uložen u vedoucích, sociální pracovnice, na nástěnkách na chodbách, na webových stránkách, a každý uživatel jej dostává při podpisu Smlouvy jako její přílohu.

Vedení společnosti MEDIRECO NEMOCNICE s.r.o. si vyhrazuje právo na průběžné úpravy Domácího řádu, se kterými uživatele řádně seznámí.