

DOMÁCÍ ŘÁD

**Ke Smlouvě o poskytnutí o sociální služby poskytované ve zdravotnickém zařízení
lůžkové péče**

Účinnost: 1.4.2020

Zpracovala: Bc. Jarošová Iveta

Schválil: Ing. et Ing. Josef Kressl

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 ošetrovatelská péče	6
8. Pobyt mimo zařízení	6
9. Uzavírání budovy	7
10. Doba klidu	7
11. Kouření a alkohol	7
12. Osobní věci	7
13. Peníze a cenné věci	8
14. Osobní hygiena	8
15. Úklid	8
16. Používání vlastních elektrospotřebičů	9
17. Ukončení poskytované služby	9
18. Klíčový pracovník	9
19. Aktivizační činnosti	9
20. Stížnosti	10
21. Porušování Domácího řádu	11
22. Odpovědnost za svěřené věci	12
23. Návštěvy	12
24. Závěrečná ustanovení	13

1. Úvod

Vysočinské nemocnice s.r.o. jsou nestátní zdravotnické zařízení provozující dvě nemocnice následné péče. Poskytují jednu registrovanou službu s celkovou kapacitou 25 lůžek.

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 povolené 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 pracovníci při podpisu Smlouvy.

Pokud má uživatel zájem o jiný pokoj nebo jsou mezi spolubydlícími neshody, je možné si podat u sociální pracovnice žádost o přestěhování. O případném stěhování rozhodne jednatelka zařízení.

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 sebou přivést drobné věci k vybavení pokoje (upomínkové předměty, obrázky, ..)

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

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,
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 nádoby a příbory z jídelen není dovoleno. Svoje jídlo si uživatelé mohou odnášet na pokoj pouze ve vlastních nádobách.

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

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 Souhlas, kde si uživatel zvolí z pěti denních jídel, které bude odebírat.

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

Uživatelé mají 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. Pracovnice je povinna 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 sestra nebo pracovník v přímé péči.

Poskytovatel zajistí na přání odeslání osobních poštovních zásilek.

K telefonickému spojení slouží služební telefon a cena je stanovena v ceníku fakultativních služeb.

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

7. Zdravotní a ošetrovatelská péče

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

Každý uživatel má svobodný výběr zdravotní pojišťovny a ošetrujícího lékaře.

V zařízení ordinuje lékař.

Ordinační hodiny:

Pondělí 9:00 – 15:30

Čtvrtek 9:00 – 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, ..)

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 – 5:00 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.

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

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

11. Kouření a alkohol

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

Konzumace alkoholu v zařízení a mimo zařízení 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 práni 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. Pokud uživatel nevyžaduje při koupeli pomoc a spolupráci personálu, může se koupat kdykoli. Z bezpečnostních důvodů doporučujeme koupání nahlásit službu konajícímu personálu. V ostatních případech je koupel možná 1x týdně dle rozpisu nebo podle potřeby a přání uživatele.

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 pokojích 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: TV, rozhlasový přijímač, varnou konvici, vysoušeč vlasů a holicí strojek.

Pro používání platí tyto zásady:

- elektrospotřebiče musí mít platnou revizi.

Uživatel ubytovaný na vícelůžkovém pokoji má možnost používat vlastní televizi 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.

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 služby, vytváří písemný individuální plán, pomáhá uživateli orientovat se v novém prostředí, podporuje naplňování osobních cílů, potřeb a pomáhá mu při jeho 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)
- hudebních vystoupení v zařízení
- a jiná, dle aktuální nabídky i mimo zařízení

20. Stížnosti

Každý (uživatel, příbuzný uživatele, opatrovník, zaměstnanec), 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:

- ✓ 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 umístěna 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 jednateli společnosti

Ing. et Ing. Josef Kressl – Vysočinské nemocnice s.r.o.,
5.května 319, 396 01 Humpolec, tel. 724 666 305
e-mail: kressl@vysocinskenemocnice.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
- Veřejnému ochránci práv, Údolní 39, 602 00 Brno,
Telefon: 542 542 888
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,
Telefon: 257 221 141

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

Podněty a připomínky řeší 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 ošetrovateľského úseku.

21. Porušování Domácího řádu

Ustanovení Domácího řádu jsou závazná pro všechny uživatele. Jestliže dojde k události, která se neslučuje s Domácím řádem, zaměstnanci popíší událost na formulář Hlášení mimořádných událostí. Uživatel je ústně upozorněn na porušování a na následky porušování Domácího řádu. Při hrubém porušení Domácího řádu předá jednatelka uživateli 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 jednatelka povinna 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 jednatelku, případně jiné zaměstnance, na škodu, kterou je možné odvrátit.

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

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 vzbuzuje 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
- návštěva se zvířetem (pes), volně pobíhající po budově a tím by mohl způsobit pád uživatele nebo pokousání, štěkáním by narušoval 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

Soukromé návštěvy zaměstnanců jsou povoleny pouze v době pracovní přestávky zaměstnance, mimo tuto dobu pouze výjimečně po konzultaci s nadřízeným. V době noční služby jsou jakékoli návštěvy zakázány.

Návštěvy dealerů a obchodníků s prodejem výrobků pro zaměstnance i uživatele 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, u jednatelky, na nástěnkách na chodbách, na webových stránkách a každý uživatel ho dostává při podpisu Smlouvy jako jeho přílohu.

Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 1.4.2020.

Vysočinské nemocnice s.r.o.
Háj 675, 584 01 Ledeč nad Sázavou
5.května 319, 396 01 Humpolec

Vedení Vysočinské nemocnice s.r.o. si vyhrazuje právo na průběžné úpravy Domácího řádu, se kterými uživatelé řádně seznámí.