

Zpracoval	Mgr. Hana Macháčková, vrchní sestra
Schválil	Jitka Křenková, ředitelka zařízení
Datum vydání: 1. 2. 2017	

Dům pro seniory a zdravotně postižené Péče Těně poskytuje nepřetržitě pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a zhoršeného zdravotního stavu, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Dále poskytuje nepřetržitě pobytové služby osobám starším 50 let, kteří trpí stařeckou Alzheimerovou nemocí, nebo jiným typem demence a v důsledku svého zdravotního stavu vyžadují nepřetržitou pomoc jiné osoby.

Těmto osobám poskytuje i služby odlehčovací.

Vnitřní řád upravuje pravidla a zásady, jejichž dodržování je předpokladem pro zajištění důstojného, klidného a spokojeného života uživatelů Domova pro seniory.

Vnitřní řád respektuje základní lidská práva uživatelů,

Vnitřní řád je závazný pro všechny Uživatele, zaměstnance Domu pro seniory a zdravotně postižené Péče Těně a jsou povinni se jím řídit i návštěvy Uživatelů.

Ubytování

- Uživatelem se zájemce o službu stává dnem podepsání Smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- Ubytování je poskytováno v Péče Těně ve dvoulůžkových pokojích, které jsou vybaveny nábytkem (lůžko včetně lůžkovin, šatní skříň, skříňka, židle, křeslo, stůl, noční stolek, stropní světlo, lampička a televize. Sociální zařízení (WC, sprcha) je součástí vybavení všech pokojů.
- Ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní, drobné opravy ložního a osobního prádla, žehlení.

- V den přijetí do zařízení dokládá Uživatel občanský průkaz a průkazku zdravotní pojišťovny.
- Průkazku zdravotní pojišťovny je doporučeno Uživateli nechat v úschově v kanceláři vrchní sestry z důvodu potřeby rychlého použití v případě akutního zhoršení stavu. Na požádání je vždy vydána.
- Uživatel se ubytuje v pokoji za přítomnosti ředitelky zařízení a sociální pracovnice.

Změnu ubytování lze provést v těchto případech:

- Závažné neshody na pokoji se spolubydlící.
- Havarijní nebo nouzové situace, provozní důvody.
- Vybavení na pokoji je majetkem zařízení.
- Doplnění vybavení pokoje a jeho výzdoba je možná po dohodě s ředitelkou zařízení.
- Uživatel může používat vlastní rádio nebo PC, které je povinen předložit k elektro revizi, kterou zprostředkuje zařízení. Za povolené spotřebiče uhradí Uživatel ze svých prostředků poplatky plynoucí ze zákona (TV, rádio). Poskytovatel nepřebírá žádnou zodpovědnost za úhradu těchto poplatků. Při používání vlastních spotřebičů nesmí Uživatel rušit ani omezovat ostatní Uživatele.
- Osobní věci Uživatele jsou při nástupu do zařízení označeny. Pokud rodina manipuluje s osobními věcmi Uživatele, zařízení za osobní věci uživatele neručí.
- V zařízení není dovoleno přechovávat nebezpečné předměty a chemikálie, věci hygienicky závadné, potraviny rychle podléhající zkáze a zvířata.
- Uživatel má právo užívat pokoj s příslušenstvím a ostatní společné prostory určené pro užívání všemi Uživateli. Z bezpečnostních důvodů nemá Uživatel přístup do technických prostorů zařízení - kuchyně, kancelář, prádelna, sklady.
- Uživatel se může rozhodnout, zda se chce přihlásit k trvalému pobytu v zařízení nebo zůstane přihlášen na původní adrese. S touto činností včetně vyřízení nového OP pomůže sociální pracovnice zařízení.

Z důvodu ochrany zdraví Uživatelů a majetku Domova není dovoleno:

přechovávat na pokojích potraviny podléhající zkáze a sušit pečivo,
vyhazovat z oken odpadky a zbytky jídla,
krmit ptáky z oken pokojů,

poškozovat okenní rámy, fasádu kolem oken a nábytek např. vrtáním otvorů pro háčky, používat otevřený oheň nebo nepovolené elektrické spotřebiče.

- V zařízení je přísný zákaz kouření. Kouření je povoleno ve venkovních prostorách zařízení. V případě potřeby zajistí doprovod zaměstnanci zařízení.
- V zařízení je striktní zákaz užívání omamných a psychotropních látek.
- Konzumace alkoholických nápojů v zařízení není zakázána, jeho množství by však nemělo vést k opakovanému narušování chodu zařízení.
- V zařízení není bráněno soužití osob opačného pohlaví na jednom pokoji.
- Denní režim uživatelů služeb není nijak omezen, určují si ho sami, dle svých zájmů a potřeb.

Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hod. do 6.00 hod.

- Během nočního klidu má Uživatel právo nebyť rušen. V případě, že si uživatel vstup do pokoje v nočních hodinách nepřejde, je poučen o rizicích a jeho přání je respektováno.
- Výjimkou je podávání léků, nutná ošetrovatelská péče, neodkladná lékařská péče nebo noční kontroly dle domluvy.
- V případě, že neruší ostatní spolubydlící, mohou uživatelé i v době nočního klidu poslouchat rádio nebo sledovat televizi - doporučujeme např. používáním sluchátek v době nočního klidu.

Odpovědnost za škody

Uživatel odpovídá za úmyslně způsobenou škodu a za škodu z nedbalosti na majetku zařízení. Za posouzení vzniklé škody zodpovídá ředitelka zařízení. V případě odstranění škody externím dodavatelem (oprava, nákup nového předmětu) uhradí Uživatel způsobenou škodu ve výši faktury (dokladu) od dodavatele. V případě odstranění škody (opravy) pracovníky údržby Domova, uhradí Uživatel cenu použitého materiálu a náklady.

Uživatel je povinen neprodleně nahlásit škodu či závadu zaměstnancům zařízení, nebo upozornit na škodu, která by mohla vzniknout, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.

Úschova cenných věcí

- Při nástupu nebo v průběhu pobytu v zařízení může Uživatel požádat ředitelku zařízení o převzetí cenných věcí a peněžní hotovosti do úschovy v zařízení. Ředitelka zařízení potvrdí Uživateli převzetí, které je zaznamenáno na protokolu o převzetí. Uživatel může peníze z hotovosti vybírat, nebo s nimi jinak disponovat po domluvě s ředitelkou zařízení.
- O nakládání s peněžní hotovostí se vede písemný záznam.
- Při ukončení pobytu vydá zařízení Uživateli uschované věci. Převzetí věcí potvrdí odcházející Uživatel, popř. Opatrovník uživatele.
- Zařízení neodpovídá za věci a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy.

Stravování

- Strava v Péče Těně je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu Uživatele. Dietu vždy určuje lékař. Za dodržování diety, kterou stanoví lékař je odpovědný uživatel. Uživatel má právo ordinovanou dietu odmítnout. V takovém případě musí uživatel své rozhodnutí potvrdit podpisem na k tomu určeném tiskopise, jehož součástí je informace, že Péče Těně nemá odpovědnost za případné poškození jeho zdraví v důsledku nedodržování předepsané diety.
- Poskytnutí stravy probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku na nástěnce v přízemí.
- Strava se podává v jídelně zařízení nebo dle domluvy s Uživatelem individuálně na pokojích. Strava je Uživatelům poskytována 5 x denně, pokud uživatel dodržuje diabetickou dietu, je poskytována i druhá večeře.
- Individuálně po dohodě s personálem může být strava uschována na pozdější dobu.
- Při pobytu Uživatele mimo zařízení je poplatek za stravu odečítán. V případě vyšetření ve zdravotnickém zařízení v době podávání stravy je Uživateli jídlo uschováno a podáno po jeho příchodu.
- K ukládání potravin mohou uživatelé využívat společné lednice. Vlastní potraviny je nutné řádně označit a hlídat dobu spotřeby. V případě potřeby označení a kontrolu expirace potravin zajistí personál.

- Uživatelům je zajištěn pitný režim. Na chodbách v každém patře jsou nepřetržitě k dispozici nápoje. Nápoje jsou uživatelům nabízeny 24 hod. denně.
- Při pobytu Uživatele mimo zařízení je poplatek za stravu odečítán. V případě vyšetření ve zdravotnickém zařízení v době podávání stravy je Uživateli jídlo uschováno a podáno po jeho příchodu.

Strava se podává v následujícím časovém rozvrhu:

Snídaně : 7, 30 - 8:30 hod.

Svačina : 10, 00 hod. individuálně

Oběd : 11, 30 - 12,30 hod.

Svačina: 15, 00 hod. individuálně

Večeře: 17,30 - 18,30 hod.

2. večeře: 19,30 – 20,00 hod.

Zdravotní péče

- Zařízení navštěvuje praktický lékař a ambulantní specialisté v dohodnutých ordinačních hodinách. Uživatelé jsou informováni prostřednictvím vrchní sestry.
- O zdravotním stavu Uživatelů může příbuzné informovat pouze lékař nebo v omezené míře vrchní sestra zařízení. Schůzky s lékařem sjednává na požádání vrchní sestra zařízení.
- Uživatel má možnost se zaregistrovat u smluvního lékaře Poskytovatele. Pokud tak neučiní, bude při zhoršení jeho zdravotního stavu zkontaktován jeho praktický lékař nebo bude zajištěna zdravotnická záchranná služba a poskytnuta první pomoc do jejího příjezdu.
- Doprava sanitními vozy na ošetření do odborných ordinací a zdravotnických zařízení se řídí pravidly zdravotních pojišťoven a předepsání sanitky je plně v kompetenci lékaře.
- Pokud si Uživatel vyjedná z vlastní iniciativy lékařské vyšetření mimo zařízení, zajistí si dopravu i doprovod na toto vyšetření. Uživatel je o tomto vyšetření povinen informovat vrchní sestru a předat jí kopii lékařské zprávy pro informaci praktického lékaře.

- Léky Uživateli zajišťuje a vydává poskytovatel. Uživatel by si neměl tvořit vlastní zásoby léků, obstarávat a užívat jiné léky, než předepsané lékařem, nebo vrchní sestru o jejich užívání informovat.
- Dovoz léků z lékárny zajišťuje zařízení.

Hygiena prostředí

- Ve všech prostorách zařízení musí být udržován pořádek a čistota.
- Běžný úklid společných prostor se provádí denně a dále dle potřeby.
- Pokoje Uživatelů se uklízejí denně a dále dle potřeby a to v předem určených a uživatelům známých časech. Uživatel může být úklidu přítomen.
- Úklid skříní a nočních stolků uživatelů se provádí 1x týdně po dohodě.
- Dvakrát ročně se provádí velký úklid celého objektu a to v předem určených a uživatelům známých časech. Uživatel může být úklidu přítomen.
- Desinfekce společných prostor i pokojů se provádí desinfekčními prostředky dle desinfekčního řádu zařízení.

Osobní hygiena Uživatelů

- O osobní hygienu pečují Uživatelé sami nebo za pomoci personálu dle soběstačnosti uživatele.
- Na dodržování pořádku v pokoji dbají zaměstnanci za účasti Uživatele.
- V případě, kdy Uživatel nedodrží základní hygienické zvyklosti, a tím ohrožuje zdraví ostatních Uživatelů, nebo je jinak omezuje, je povinen umožnit zaměstnancům zařízení provést potřebná opatření (úklid, dezinfekce, vyprání oblečení, větrání).
- V zařízení je dodržována ranní a večerní hygiena, 1x týdně nebo dle potřeby a přání uživatele je prováděna celková koupel včetně stříhání nehtů, mytí vlasů a péče o kůži.
- Stříhání vlasů a pedikúru zajišťuje zařízení za předem určenou cenu jako fakultativní služby.
- Sazebník úhrad za poskytované služby v Péče Těně je předkládán již při jednání o poskytování služeb.

Očkování Uživatelů zařízení

- Podle vyhlášky č.65/2009 Sb., aktualizace vyhláška č. 299/2010 Sb. O očkování proti infekčním nemocem, se povinně očkují proti pneumokokovým nákazám fyzické osoby umístěné v Domovech pro seniory.

Praní prádla

- Ložní prádlo uživatelů se vyměňuje jednou týdně nebo podle potřeby.
- Označené osobní prádlo Uživatelů se sbírá denně nebo podle potřeby a následující den je Uživatelům předáno zpět.

Poštovní zásilky

- Poštovní zásilky, balíky, atd. přejímají přímo uživatelé nebo sociální pracovnice, která je touto činností pověřena a zachovává listovní tajemství.

Klíčový pracovník

- Zařízení usiluje o individuální přístup k uživateli.
- Uživatelům je při nástupu do zařízení přidělen klíčový pracovník.
- Klíčový pracovník pomáhá uživatelům po celou dobu pobytu, zajímá se přání, cíle a potřeby uživatele.
- Klíčový pracovník je v kontaktu s rodinou uživatele.
- Uživatel si může požádat o změnu klíčového pracovníka
- Změna klíčového pracovníka může proběhnout i z provozních důvodů, vždy
- Klíčový pracovník sestavuje a vede individuální plán průběhu sociální služby.

Pobyt Uživatele mimo Domov

- Vstupní dveře jsou uzamčeny z důvodu ochrany uživatelů.
- Vstupní dveře jsou opatřeny zvonkem.
- Uživatelé i návštěvy při příchodu použijí zvonek a službu konající personál otevře.
- Uživatelé mohou vycházet a pobývat mimo areál zařízení dle svého uvážení a potřeb.

- Uživatel má povinnost v zájmu své bezpečnosti ohlásit odchod ze zařízení personálu, který zapíše odchod do formuláře. Uživatel také nahlásí předběžnou dobu návratu. Pokud Uživatel vlastní mobilní telefon, doporučuje se ho nosit s sebou a telefonní číslo dát k dispozici zaměstnancům zařízení.

Návštěvy

- Uživatelé mohou přijímat návštěvy po celý den, nejpozději však do 19,00 hod. v zimním období a do 20,00 hod. v letním období.
- Po uplynutí tohoto času mohou Uživatelé přijímat návštěvy mimo pokoj Uživatele, ve společných prostorách zařízení.
- Je nutné dbát na ohleduplnost vůči ostatním Uživatelům zařízení. Návštěvy by neměly rušit klid a pořádek v zařízení nebo narušovat režim Uživatelů. Děti se po budově pohybují v doprovodu dospělých.
- Při mimořádných událostech (např. chřipková epidemie nebo jiné vážné důvody) mohou být návštěvy ředitelkou zařízení a orgány ochrany veřejného zdraví omezeny.
- Zařízení neručí za ztrátu odložených věcí návštěv.
- Návštěvy jsou povinné na požádání personálu opustit při léčebných nebo ošetrovatelských úkonech pokoj.
- Z důvodu ochrany zdraví není povolen vstup zvířat do objektu zařízení. Není dovoleno volné pobíhání psů po zahradě.

Kulturní a zájmová činnost

- Zařízení zajišťuje kulturní a zájmovou činnost prostřednictvím aktivizačních pracovníků dle plánu aktivizace Uživatele.
- O plánu aktivizace jsou Uživatelé informováni prostřednictvím předem zveřejněného týdenního programu vyvěšeného na nástěnce v přízemí a prostřednictvím sociální pracovnice.
- Účast na všech akcích v zařízení je výhradně dobrovolná.

Každý Uživatel má zajištěnou plnou svobodu náboženského vyznání a může požádat o zajištění této služby.

Stížnosti a jiná podání

- Každá stížnost, připomínka, podnět, návrh nebo pochvala jsou pro pracovníky a vedení zařízení zpětnou vazbou na poskytované služby nebo způsob jejich poskytování. Jsou také podnětem ke zlepšení. Stížnost, připomínka, podnět, návrh nebo pochvala mohou být podány ústně, telefonicky, elektronicky nebo písemně.
- Právo podat si stížnost, připomínky, návrhy, podněty či pochvalu má Uživatel a každá fyzická či právnická osoba, která zastupuje práva Uživatele, dále zaměstnanec či jiná osoba, která uzná za vhodné vyjádřit se k poskytovaným službám.
- Pro podání stížností má každý Uživatel možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (právnická nebo fyzická osoba, která stojí mimo strukturu zařízení). Každý Uživatel má možnost přizvat si na jednání o stížnosti blízkého člověka. V případě potřeby zajistí zařízení tlumočnicka.
- Uživatel může využít práva podat stížnost anonymně do schránky stížností, případně osobně zaměstnanci zařízení s přáním zůstat v anonymitě.
- Ústní stížnost může být podána kterémukoliv zaměstnanci, ke kterému má Uživatel důvěru. Každý zaměstnanec, který takto podanou stížnost přijme, zaznamená ji v písemné podobě a předá sociální pracovníci k dalšímu jednání. Při převodu do písemné podoby se respektuje přání stěžovatele zůstat v anonymitě.
- Písemná stížnost může být podána na adresu zařízení, osobně k rukám ředitelky nebo sociální pracovnice zařízení, do schránky stížností. Schránka stížností je umístěna v chodbě před jídelnou.
- Při stížnosti se vyjadřují všechny zúčastněné strany a následně jsou seznámeny s řešením.
- Je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Všichni zaměstnanci podílející se na přijetí, evidování a vyřízení stížnosti jsou povinni zachovávat mlčenlivost.
- O průběhu prošetření stížnosti a jeho výsledku je vyhotoven písemný záznam, se kterým je stěžovatel seznámen. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 15 dní, max.30 dní, pokud nestanoví ředitelka zařízení jinak.
- Povinností zaměstnanců a klíčových pracovníků je sledovat a reagovat na projevy nelibosti u Uživatelů, kteří se nedokáží vyjádřit slovně.

- Uživatelé jsou srozumitelně informováni o možnostech a způsobech podání stížnosti, připomínky, podnětu, návrhu nebo pochvaly při přijímání do zařízení.

Opatření proti porušení kázně a pořádku

Pobyt v zařízení může být ukončen z důvodu:

- Opakovaného hrubého porušení povinností, které vyplývají z vnitřního řádu a z uzavřené smlouvy o poskytování sociálních služeb.
- Hrubého narušování soužití s ostatními uživateli – např. opakované užívání násilí vůči druhým osobám i přes přijetí opatření snižující riziko takového chování.
- Nadměrné konzumace alkoholu – alkohol je v zařízení tolerován v přiměřené míře, nikdo nesmí být ohrožen úrazem ani zdravotními komplikacemi.
- Z důvodu bezpečnosti se v zařízení nekouří. Uživatel má možnost po dohodě s personálem kouřit ve venkovních prostorách zařízení, kde mu personál přizpůsobí podmínky tak, aby neomezoval ostatní uživatele.

Závěr

- Uživatel i rodinní příslušníci jsou seznámeni s Vnitřním řádem zařízení při nástupu do zařízení a to způsobem a ve formě pro Uživatele srozumitelným. Zároveň obdrží jeho znění v písemné formě.
- Vnitřní řád je k dispozici na recepci zařízení, na informační nástěnce ve vstupních prostorách zařízení, na pokojích imobilních klientů a na webových stránkách Péče Těně .
- Vnitřní řád je Vám k dispozici, kdykoliv budete mít zájem do něj nahlédnout.
- Uživatel i návštěvy jsou povinni tento Vnitřní řád dodržovat.