

DOMÁCÍ ŘÁD

1. Úvod

Oblastní nemocnice Náchod a.s. je poskytovatelem sociální služby ve zdravotnickém zařízení dle § 52 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

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

2. Základní zásady soužití

Zaměstnanci sociálních lůžek vytváří příjemné a klidné prostředí pro klienty. Žádáme proto i klienty, aby usilovali o dobré a přátelské vzájemné soužití, aby se chovali vlídně a vstřícně.

Slovní napadání klientů 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 klient ubytován na pokoj tak, jak bylo dohodnuto se sociální pracovníci při podpisu smlouvy.

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

Klient má možnost si s sebou přivést drobné osobní 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 klienta (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 postup vyúčtování a úhrady služby.

5. Stravování

Stravování se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy dle předem zveřejněného jídelního lístku. V jídelníčku jsou dále dostupné informace o alergenech.

Poskytovatel uživatelům zajišťuje druhy stravy dle diet.

Čas výdeje stravy:

snídaně 8:00 – 8:30 hodin
oběd 11:30 – 12:00 hodin
svačina 14:30 – 15:00 hodin
večeře 17:00 – 17:30 hodin
DIA II. večeře 20:30 – 21:00 hodin

Vydávání stravy mimo výdejní dobu je možné ve výjimečných případech, po předchozí domluvě s personálem.

Klientům, kteří nemohou přijímat běžnou stravu, je zajištěna alternativní výživa pomocí nutričních přípravků.

Klient má možnost odhlásit si jednotlivé druhy jídla u službu konajícího personálu, pokud plánuje pobyt mimo zařízení, a to minimálně 2 dny předem. Pobyt mimo zařízení z důvodu hospitalizace se vždy považuje za řádně odhlášený pobyt.

Poskytovatel zajišťuje Klientům po celý den tekutiny – čaj (slazený, neslazený).

Klienti mají možnost zakoupit si základní sortiment občerstvení v kiosku v areálu nemocnice Broumov. V Jaroměři je možnost zakoupit drobné občerstvení v automatech na oddělení.

Sociální pracovnice provádí nákupy klientům jen po dohodě 1x týdně v případě, že klient nemá rodinné příslušníky či známe, kteří by nákup zajistily.

6. Poštovní zásilky, telefonní hovory a denní tisk

Poštovní zásilky, zásilky do vlastních rukou, balíky a peněžní poukázky přejímá pro klienty 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 klientům bez prodlení a zachovat listovní tajemství.

Poskytovatel zajistí na přání odeslání osobních poštovních zásilek dle platného ceníku České pošty.

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

7. Zdravotní a ošetrovatelská péče

Zdravotní péče je Klientům zajištěna prostřednictvím registrujícího praktického lékaře/lékaře oddělení LNP Broumov.

8. Pobyt mimo zařízení

Krátkodobé opuštění – procházky, nákup – klient oznámí personálu oddělení před jeho opuštěním.

Dlouhodobé opuštění oddělení je nezbytné oznámit personálu oddělení s dostatečným časovým předstihem (minimálně 2 dny předem).

Pro případ dlouhodobého pobytu mimo zařízení je vhodné vyplnění propustky.

9. Uzavírání budovy

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

Uzavírací doba je od 20:00 – 5:00 hodin.

Pokud uživatel chce nebo potřebuje opustit budovu po jejím uzamčení, kontaktuje službu konající personál.

10. Doba klidu

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

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

11. Kouření a alkohol

Vzhledem k tomu, že služba je součástí zdravotnického zařízení, je kouření povoleno pouze na vyhrazených místech.

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 klienta je osobní oděv klienta diskrétně označen (zajišťuje rodina). U neoznačeného prádla neručíme za záměnu, případně ztrátu. Praní, žehlení jsou prováděna v zařízení externí firmou.

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

13. Peníze a cenné věci

Cenné předměty, peníze, vkladní knížky, občanský průkaz a kartičku pojištěnce je možno uložit do trezoru nemocniční pokladny nebo trezoru na oddělení.

14. Osobní hygiena

Klienti dle svých schopností pečují o osobní hygienu. Dle individuálního rozsahu péče pomáhá při osobní hygieně personál. Pokud klient 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 minimálně 1x týdně dle rozpisu nebo podle potřeby a přání klienta.

15. Úklid

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

Úklid zajišťuje smluvní externí firma. Běžný úklid a vytření podlah se provádí denně, okna se myjí minimálně 1x ročně.

K uložení odpadu slouží označené odpadkové koše.

16. Používání vlastních elektrospotřebičů

Klienti mohou na svých pokojích používat tyto vlastní elektrospotřebiče: rozhlasový přijímač, varnou konvici, vysoušeč vlasů a holicí strojek. Elektrospotřebiče musí mít platnou revizi.

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

17. Ukončení poskytované služby

Ukončení ze strany klienta je možné kdykoli na vlastní písemnou žádost.

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

18. Klíčový pracovník – individuální přístup ke klientovi.

Každý klient má stanoveného svého klíčového pracovníka, který společně s klientem plánuje průběh služby, vytváří písemný individuální plán, pomáhá klientovi orientovat se v novém prostředí, podporuje naplňování osobních cílů, potřeb a pomáhá mu při jeho uskutečňování.

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

19. Stížnosti

Stížnost proti postupu Oblastní nemocnice Náchod při poskytování služeb na oddělení sociálních lůžek je možné podat:

- Písemně prostřednictvím pošty, předáním zaměstnanci oddělení, který bezodkladně předá ombudsmanovi, nebo osobním doručením ombudsmanovi Oblastní nemocnice Náchod.
Adresa pro doručení:

Ombudsman
Oblastní nemocnice Náchod a.s.
Purkyňova 446
547 69 Náchod

- E – mailem: ombudsman@nemocnicenachod.cz

Stížnost podaná prostřednictvím elektronické zprávy musí obsahovat jméno a příjmení a kontaktní adresu pro doručování. Pokud stížnost podaná výše uvedenými způsoby neobsahuje poštovní adresu, je stěžovatel vyzván k jejímu doplnění pouze tehdy, je-li k dispozici jiný kontakt. Bez doplnění poštovní adresy je se stížností nakládáno jako s anonymní. O šetření anonymních stížností rozhodne předseda představenstva dle závažnosti sdělení.

- Telefonicky

Při podávání stížnosti telefonicky je stěžovatel upozorněn na skutečnost, že bez písemného podání stížnosti nebude jeho podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem, který může vést ke zlepšení kvality.

- Osobně

Stížnost lze také podat ústně po předchozí domluvě s ombudsmanem.

Přijetí stížnosti potvrdí stěžovateli písemně ombudsman a podstoupí stížnost k prošetření vedoucímu pracovníkovi oddělení, který vypracuje písemné stanovisko a zašle ombudsmanovi. Definitivní písemné stanovisko nemocnice zašle odesílateli stížnosti ombudsman do 30 dnů ode dne doručení. Kopii písemného stanoviska nemocnice obdrží vedoucí pracovník organizační jednotky. Ve zvlášť složitých a odůvodněných případech je možné prodloužení uvedené lhůty. V takových případech musí být odesílatel stížnosti vyrozuměn o prodloužení lhůty a důvodech, které k tomu vedly.

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.

20. Porušování Domácího řádu

Ustanovení Domácího řádu jsou závazná pro všechny klienty. Jestliže dojde k události, která se neslučuje s Domácím řádem, zaměstnanci popíší událost v systému Hlášení nežádoucích událostí. Klient je ústně upozorněn na porušování a na následky porušování Domácího řádu. Při hrubém porušení Domácího řádu předá poskytovatel služby klientovi písemné upozornění s tím, že chování klienta může vést k vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby. Dále je klientovi nabídnuta možnost

využit spolupráce s klíčovým pracovníkem, vrchní sestrou, případně i jiným zaměstnancem k řešení problémů, vedoucích klienta k porušování Domácího řádu.

Jde – li o jednání nebo chování, jehož posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci policie, je řešitel problému povinen toto jednání oznámit.

21. Odpovědnost za svěřené věci

Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zavinil na majetku klienta.

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

Klienti 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.

22. Návštěvy

Návštěvní doba na oddělení není pevně stanovena. Doporučena je doba denně mezi 10.00 a 19.00 hod. vyjma času, který je určen k podávání stravy. Návštěva v době uzavření budovy je možná po předchozí domluvě se službu konajícím personálem.

V případě návštěv v jiných hodinách, obzvláště u obyvatel bydlících na více lůžkových pokojích, žádáme o ohleduplnost k ostatním uživatelům

Množství návštěvníků by mělo být přiměřené velikosti pokoje, aby bylo dodrženo zachování intimity pro ostatní spolubydlící.

Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek na oddělení nebo narušovat dobré vzájemné soužití uživatelů.

Vzájemné návštěvy uživatelů služby na pokojích jsou běžné. Jejich chování musí být takové, aby nerušilo ostatní spolubydlící.

Zaměstnanci dbají na to, aby při návštěvách bylo zachováno soukromí dalších uživatelů.

Návštěvy mohou být realizovány s klienty i mimo zařízení sociálních lůžek. Tato vycházka a předpokládaný návrat je třeba oznámit při odchodu z budovy personálu.

V zvlášť epidemiologicky závažných případech může ředitel Oblastní nemocnice Náchod dočasně omezit nebo zakázat návštěvy.

Personál nemusí umožnit nebo může předčasně ukončit návštěvu za situace, kdy se vstupu do budovy se domáhá osoba v podnapilém stavu, občan, který vzbuzuje nedůvěru a neuvede jméno ani vztah k uživateli, je-li návštěva velmi hlučná a spolubydlící si stěžují, kouří-li návštěvník v prostoru, který není ke kouření vyhrazený a byl na zákaz opětovně upozorněn.

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

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

23. Závěrečná ustanovení

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



**Nemocnice
Náchod**

**Oblastní nemocnice Náchod a.s.
Purkyňova 446, 547 01 Náchod
IČ: 26000202**

Domácí řád je uložen u pracovníků oddělení, sociální pracovníce a je dostupný na nástěnkách na chodbách a na webových stránkách Oblastní nemocnice Náchod.

Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2018.