

Návštěvní řád

**Domov Hostomice – Zátor,
poskytovatel sociálních služeb**
Pobytová služba: Domov pro seniory

Návštěvy jsou vítanou součástí života našich uživatelů. Tento řád slouží k tomu, aby se u nás všichni cítili bezpečně, nerušeně a příjemně. Vstupem do Domova návštěvník potvrzuje, že se s pravidly seznámil a bude je během pobytu respektovat.

Návštěvní řád má každý uživatel písemnou formou k dispozici před nástupem do Domova Hostomice – Zátor (dále také Domova). Je kdykoliv na vyžádání k dispozici v kanceláři na sesterně nebo v kanceláři sociálního pracovníka.



Obsah:

1. Poslání Domova pro seniory
2. Kde a kdy mohou návštěvy probíhat
3. Příklad do Domova
4. Ohleduplné chování
5. Co není dovoleno. Pravidla, která je potřeba dodržet pro bezpečí všech
6. Strava, osobní věci a odchody uživatelů
7. Informace, stížnosti a pochvaly
8. Oslavy a setkání
9. Návštěvy se zvířaty
10. Omezení návštěv

Příloha č. 1: Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb

Příloha č. 2: Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací
informace pro uživatele a návštěvy Domova Hostomice – Zátor

Platnost:

Schválil: Ing. František Tyl

Rozdělovník: ředitel, zástupce ředitele, vedoucí pracovníci, sociální pracovník

Pro zaměstnance a uživatele v písemné podobě: sesterna

Adresa

Domov Hostomice – Zátor, poskytovatel sociálních služeb

Zátor 373, 267 24 Hostomice, IČ 75009871

e-mail: info@domovhostomice.cz

webové stránky: www.domovhostomice.cz

Kontaky:

ředitel:

Ing. František Tyl, tel.: 311 584 456

zástupce ředitele, rozpočtář, personalista:

Bc. Václava Matuszeková,

tel.: 311 583 137, 722 903 613,

e-mail: ekonom@domovhostomice.cz

vrchní sestra:

Růžena Hlůžová

Email: ruzena.hluzova@domovhostomice.cz

Tel.: 602 609 987, 311 583 139

sociální pracovník:

Jan Štěpánek, Dis.

Tel.: 311 512 431, 702 180 258

e-mail: jan.stepanek@domovhostomice.cz

sesterna:

NONSTOP provoz

Tel.: 722 015 435, 311 583 131

zřizovatel:

Středočeský kraj, Zborovská 11, 150 21 Praha 5

registrované služby:

Domov pro seniory, Identifikátor služby: 2501716, Kapacita: 67 lůžek

základní informace o Domově lze získat:

- na webových stránkách Domova (www.domohostomice.cz),
- obecné informace lze získat telefonicky a osobně u sociálního pracovníka

1. Poslání Domova pro seniory

Naším posláním je poskytovat uživatelům našich služeb podporu a celodenní odbornou péči tak, aby mohli vést důstojný, spokojený a co nejvíce samostatný život. Usilujeme o rodinnou atmosféru, kde je zajištěno bezpečí, klid a respekt k individuálním potřebám spolu s možností aktivního prožívání stáří a udržování sociálních kontaktů.

Naše práce je založena na profesionalitě, lidském přístupu a úctě k jedinečnosti každého uživatele.

2. Návštěvní hodiny a místa setkávání

- Návštěvní hodiny jsou možné každý den **9:00–19:00**.
Pokud byste chtěli přijít mimo tento čas, domluvte se prosím předem na sesterně.
- Abychom nenarušovali péči a odpočinek uživatelů, doporučujeme plánovat návštěvy mimo tyto časy:
7:00–9:00 hygiena a snídane,
11:15–12:30 oběd a polední klid,
17:00–17:30 večeře,
19:00–7:00 noční klid.
- Navštěvovat své blízké můžete na pokoji uživatele, ve společenských místnostech, na terase, v parku nebo v odpočinkových zónách v 1. a 2. patře.

3. Jak probíhá příchod a odchod návštěv

- Při příchodu vás prosíme o zápis do Knihy návštěv, kde zapíšete datum a čas příchodu, své jméno, jméno navštívené osoby a čas odchodu.
- Do budovy vstupujte hlavním vchodem.
- Z bezpečnostních důvodů není návštěvám umožněn vstup do provozních prostor Domova (kuchyň, prádelna, sklady, šatny zaměstnanců).
- Pokud odcházíte v době, kdy je budova uzavřena, dejte prosím vědět na sesterně.

4. Ohleduplné chování

- Prosíme o respektování soukromí uživatelů – před vstupem do pokoje vždy zaklepejte a nevstupujte během hygieny nebo ošetřování.
- Za **děti** během návštěvy vždy zodpovídají jejich zákonní zástupci nebo osoby, které je doprovázejí.
- Kouření je možné pouze ve vyhrazených prostorách.
- V případě mimořádné nebo nouzové situace se prosím řiďte pokyny personálu.

5. Pravidla pro bezpečí a pohodu

Do Domova není možné vstupovat:

- při infekčním onemocnění,
- s nebezpečnými předměty, omamnými látkami nebo nevhodnými potravinami,
- pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.

Prosíme také, abyste nepoškozovali majetek Domova ani jeho vybavení. Při závažném porušení pravidel mohou zaměstnanci situaci zaznamenat a řešit s vedením Domova.

6. Strava, osobní věci a odchody uživatelů

- Prosíme, abyste jídlo, které necháváte ve společných lednicích pro své blízké, viditelně a **čitelně označili jménem** a popsali datem vložení.
- Oblečení a prádlo předávejte na **sesterně** k označení.
- Pokud uživatel odchází mimo areál, prosíme o nahlášení této informace na sesterně z důvodu zajištění jeho bezpečí a přehledu personálu o jeho návratu.

7. Informace, stížnosti a pochvaly

- Zaměstnanci mohou poskytovat jen ty informace, které mají ve své kompetenci. Zdravotní stav ani citlivé údaje nesdělují.
- Připomínky k péči řeší zdravotní sestry či vedoucí zdravotní sestra.
- Připomínky k sociálním záležitostem, vyúčtování za péči, stravu a pobyt řeší sociální pracovník.

- Vedoucí jednotlivých úseků jsou v Domově k zastížení pouze v pracovních dnech, v době od 6:30 do 15:00 hodin.
- Stížnosti a pochvaly lze předat:
 - osobně na **sociálním úseku**,
 - písemně do schránek na každém patře,
 - emailem či poštou.
- Podrobné informace naleznete v příloze.

8. Oslavy a setkání

- Oslavy narozenin či rodinné posezení je možné pořádat v jídelně, klubovně či na terase.
Prosíme o domluvu se sociálním pracovníkem.
- Rodiny se mohou účastnit také **měsíčního narozeninového klubu, který probíhá každý poslední čtvrtek v měsíci od 14:00 hodin**. Pokud se chcete aktivně zapojit do programu, dejte nám to předem vědět.

9. Návštěvy se zvířaty

- Domácí mazlíčci mohou do Domova, pokud je zajištěna bezpečnost a čistota.
Prosíme, dejte předem vědět na sesternu.
- Majitel zodpovídá za chování zvířete i za úklid.

10. Omezení návštěv

- Při epidemiích nebo mimořádných opatřeních mohou být návštěvy dočasně omezeny nebo zakázány. Případně mohou být návštěvy omezeny časově, počtem osob a může být nařízeno nošení ochranných hygienických pomůcek. Podrobné informace naleznete na webu Domova.
- Zaměstnanci Domova mohou návštěvu omezit, pokud si uživatel nepřeje, aby ho daná osoba navštěvovala.

Děkujeme, že svým ohleduplným přístupem pomáháš vytvářet klidné a bezpečné prostředí pro naše uživatele.

Pravidla podávání a vyřizování stížností

V Domově máte právo kdykoli podat stížnost na služby nebo život v domově.

Nemusíte se bát žádných postihů.

Jak a komu podat stížnost

Můžete si vybrat, co je vám nejpohodlnější:

Ústně:

- sociálnímu pracovníkovi
- kterémukoli zaměstnanci
- rodinnému příslušníkovi
- výboru obyvatel
- svému zástupci (osobu, které důvěřujete, může být rodina nebo pracovník Domova)
- telefonicky: **+420 311 512 431** (sociální pracovník)



Písemně:

- do schránky přání a stížností (na každém patře)
- poštou:
Domov Hostomice – Zátor,
Zátor 373,
267 24 Hostomice
- e-mailem: jan.stepanek@domovhostomice.cz
- datovou schránkou: tkwkh8r



Anonymně (bez jména)

- vhozením do schránky
- zasláním poštou



Výsledek stížnosti se objeví na nástěnkách na 1 týden.

Lhůty a řešení stížností

- Stížnost můžete podat **do 1 roku** od události.
- Eviduje ji **sociální pracovník**.
- Řeší ji **Komise pro řešení stížností** (ředitel, vedoucí zdravotního úseku, sociální pracovník).
- **Lhůta pro vyřízení: do 30 dnů** (max. 60 dní).
Pokud bude lhůta delší, dáme vám vědět a můžete nahlížet do spisu.
- O výsledku vás **osobně informuje sociální pracovník**.



Kam se mohu obrátit pokud nejsem spokojen s odpovědí?

Osobně v kanceláři pana ředitele

Kam se mohu obrátit pokud nejsem spokojen s řešením stížnosti mimo Domov Hostomice - Zátor?

1. Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)

Na Poříčnickém právu 1/376

128 00 Praha 2

tel.: +420 950 191 111

e-mail: posta@mpsv.cz

datová schránka: sc9aavg

- Stížnost můžete podat do 60 dnů od doručení vyřízení stížnosti z Domova (nebo po uplynutí stanovené lhůty).
- Ministerstvo stížnost vyřídí do 60 dnů, v složitějších případech do 90 dnů. O výsledku šetření budete písemně informováni.
- Máte právo nahlížet do spisu a pořizovat si kopie.

2. Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman)

Údolní 39,
602 00 Brno
tel.: +420 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
datová schránka: jz5adky

3. Liga lidských práv

Burešova 6
602 00 Brno
e-mail: info@llp.cz, poradna@llp.cz
datová schránka: nuaa9sr

4. Krajský úřad Středočeského kraje,

odbor sociálních věcí
Zborovská 11
150 21 Praha Smíchov
tel. +420 257 280 285
e-mail: karmelitova@kr-s.cz

5. Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel. 257 221 142
e-mail: info@helcom.cz

Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací

Informace pro uživatele a návštěvy Domova Hostomice – Zátor

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

Integrovaný záchranný systém České republiky.....	112
Ohlašovna požárů Hasičského záchranného sboru	150
Lékařská záchranná služba	155
Policie České republiky.....	158
Městská policie	156



Označení nouzových východů



1. Požár

- Přivolejte pomoc hlasitým voláním **HOŘÍ!**
- Upozorněte zaměstnance Domova:
 - tlačítkem **sestra–pacient**,
 - v sesterně v 1. patře,
 - v kanceláři sociálního pracovníka (přízemí),
 - v kancelářích ve 2. patře.
- Zavolejte hasiče: **112** nebo **150**.
- Zachovejte klid a řiďte se pokyny zaměstnanců.
- V případě nebezpečí použijte **nouzové východy** (označeny zelenými piktogramy a na únikových plánech)
Umístění nouzových východů je také označeno na únikových plánech na každé chodbě a každém pokoji.

Evakuace:

1. Použijte nejbližší označený východ.
2. Zachovejte klid a rozvahu.
3. Řiďte se pokyny personálu a hasičů.
4. Venku dodržujte bezpečný odstup od budovy.
Schopní uživatelé a návštěvníci pomáhají ostatním.

Dále se již všechny osoby v objektu řídí pokyny zaměstnanců Domova a poté přivolaného Hasičského sboru.

2. Havárie (voda, elektřina, výtah...)

- Přivolejte zaměstnance (tlačítko sestra–pacient, sesterna, kanceláře).
- Zachovejte klid, vyčkejte pomoci.
- Řiďte se pokyny personálu.
- V případě nebezpečí použijte nouzové východy.

3. Jak se zachovat v případě ztráty nebo podezření z krádeže osobních věcí

- Pokuste se věc dohledat.
- ✓ Upozorněte zaměstnance Domova:
 - tlačítkem **sestra–pacient**,
 - v sesterně v 1. patře,
 - v kanceláři sociálního pracovníka (přízemí),
 - v kancelářích ve 2. patře.
- Spolupracujte při sepsání protokolu.
- Při škodě nad **2 000 Kč** voláme Policii ČR.
- Každý svědek krádeže má povinnost nahlásit incident.

4. Výskyt epidemiologicky významné nákazy

V případě podezření z nákazy své osoby nebo ostatních uživatelů:

- Informujte zdravotní sestru nebo ošetřující personál.
- Dodržujte hygienická opatření dle pokynů lékaře a personálu.

- Řiďte se všemi opatřeními proti šíření infekce.

5. Porucha výtahu

V případě zaseknutí či poruchy výtahu:

- Stiskněte **zvonek označený piktogramem zvonek se žlutou barvou**.
- Komunikujte s pracovníkem servisu přes mikrofon.
- Pokud se nikdo neozve, pokuste se přivolat pozornost boucháním.
- Vyčkejte na pomoc personálu.

6. Porucha schodišťové plošiny

V případě zaseknutí či poruchy plošiny:

- **přivolejte pomoc zaměstnanců**
 - prostřednictvím komunikačního tlačítka sestry - pacient
 - **stiskněte zvonek s piktogramem zvonek se žlutou barvou**

✓ Vyčkejte pomoc

7. Úraz

- **Přivolejte pomoc zaměstnanců**
 - prostřednictvím komunikačního tlačítka sestry - pacient
 - voláním slovy: „POMOC!“
 - požádejte jinou osobu o přivolání zaměstnanců

- ✓ zachovejte klid a čekejte na příchod zaměstnanců

8. Fyzické napadení, ublížení

- Utečte na bezpečné místo, kde je personál.
- **Přivolejte pomoc zaměstnanců:**
 - prostřednictvím komunikačního tlačítka sestra – pacient
 - voláním slovy: „POMOC!“
- Oznamte incident zaměstnancům

9. Ztráta uživatele mimo objekt Domova

Vážená paní, vážený pane,

pokud se pohybujete samostatně (např. procházka), mimo objekt Domova může se stát, že ztratíte orientaci. V tomto případě:

- požádejte o pomoc nejbližší cizí osobu a vysvětlete svojí situaci
- vyhledejte nejbližší obchod, úřad, policii apod.
- vyčkejte na místě na příjezd či příchod zaměstnance Domova

10. Obecné zásady chování uživatelů v krizových a nouzových situacích

- Předcházejte požárům a haváriím.

- Hlaste personálu Domova závady na elektrospotřebičích a zařízeních. (rozbitý kabel, rozbitý elektrospotřebič, technické závady v koupelnách, toaletách apod.)
- Nenechávejte zapnuté spotřebiče bez dozoru.
- Dbejte na bezpečnost při zacházení s elektrospotřebiči či látkami, které by mohly způsobit požár (zápalky, svíčky, varné plotýnky apod.)
- Dbejte na bezpečnost při denní hygieně (nebezpečí pádů).
- Dbejte bezpečnostních zásad – např. nepřikrývat lampy na čtení přikrývkami
- V krizových situacích vždy poslouchejte pokyny zaměstnanců.

11. Informovanost o krizových situacích v Domově Hostomice – Zátor

Domov Hostomice – Zátor vždy informuje uživatele o krizových situacích (např. přerušení dodávky elektřiny, přerušení dodávky tepla, nefunkční kanalizace pod.) prostřednictvím nástěnek umístěných na jednotlivých patrech a prostřednictvím ústního upozornění ošetřujícího personálu.