

DOMÁCÍ ŘÁD

účinnost od:	1. 2. 2018	revize:	1 x za 3 roky
garant:	Bc. Olšanová Jana, DiS.		
rozsah působnosti:	Sociální lůžka Nemocnice Žatec, o.p.s.		

*Tiskřená verze dokumentu, bez podpisu garanta, má pouze informační charakter.

Metodika č. 7**Obsah**

1. Úvod.....	2
2. Klíčový pracovník	2
3. Ubytování.....	2
4. Stravování	3
5. Provoz zvláštní ambulantní péče	3
6. Zásady hygieny.....	4
7. Zdravotní péče	4
8. Vycházky a pobyt mimo zvláštní ambulantní péči	4
9. Odpovědnost za škodu.....	5
10. Úschova cenných věcí	5
11. Poštovní zásilky.....	5
12. Úhrady za poskytnuté služby	5
13. Kulturní a společenský život, zájmová činnost.....	5
14. Stížnosti a připomínky.....	5
15. Související externí a interní dokumenty	7
16. Rozdělovník.....	7

zpracoval: Jarmila Vosyková, DiS.
sociální pracovnice 20. 12. 2017
podpis datum

oponoval: Lenka Němcová
vrchní sestra 8. 12. 2017
podpis datum

schválil/uvolnil: Bc. Jana Olšanová, DiS.
..... 29. 1. 2018
podpis datum

1. Úvod

Zvláštní ambulantní péče v Žatci svými službami poskytuje péči a podporu klientům po dobu, než jim bude zajištěna péče a podpora ze strany blízkých nebo než jim budou poskytnuty ambulantní, terénní či pobytové služby.

Domácí řád jsou pravidla určená klientům a zaměstnancům Zvláštní ambulantní péče, která vydává ředitel organizace. Stanoví především práva a povinnosti klientů při poskytování sociálních služeb.

Domácí řád je závazný pro klienty a zaměstnance Zvláštní ambulantní péče a je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

2. Klíčový pracovník

Je to zdravotní sestra, fyzioterapeutka, sanitářka, ošetřovatel/ka, kteří klientovi pomáhají a podporují ho po celou dobu pobytu ve Zvláštní ambulantní péči. Jejich specifickým úkolem je individuálně plánovat průběh služby a vytvářet individuální plán na základě potřeb a přání klienta.

Klíčový pracovník zohledňuje možnosti Zvláštní ambulantní péče a možnosti a schopnosti klienta a nabízí takový rozsah a formu podpory, která je nezbytná k naplnění přání a potřeb klienta.

3. Ubytování

1. Klienta do Zvláštní ambulantní péče přijímá vrchní sestra a klíčovým pracovník. Klient se ubytuje v pokoji, který vyhovuje jeho individuálním potřebám a je dohodnut ve Smlouvě o poskytování služby sociální péče (dále jen smlouva).

2. Pokoj je standardně vybaven polohovacími lůžky s antidekubitními matracemi, nočními stolky, židlemi, jídelním stolem a úložnými prostory, lednicí, televizí a radiopřijímačem. U každého lůžka je instalováno signalizační zařízení. Klient šetrně zachází s tímto vybavením a při ukončení pobytu ve **Zvláštní ambulantní péči** je vrací ve stavu, který odpovídá délce jejich používání.

3. K výzdobě pokoje může klient použít vlastní předměty – obrázky, květiny, hodiny, sošky apod.

4. Elektrické spotřebiče jako je varná konvice, elektrický vaříč, žehlička apod. není možné z hlediska bezpečnosti a požární ochrany užívat na pokoji.

5. Ve Zvláštní ambulantní péči není možné přechovávat zvířata, předměty hygienicky závadné a jinak nebezpečné, chemikálie a věci v nadměrném množství.

6. Z důvodů bezpečnosti a požární ochrany nelze manipulovat s otevřeným ohněm ve všech prostorách Zvláštní ambulantní péče včetně pokojů a kouření je přípustné jen v místě tomu určeném.

7. Mimo pokoj a prostory uvedené v předchozím odstavci může klient způsobem obvyklým užívat společně s ostatními klienty také:

- a) jídelnu ve 2. patře
- b) zahradu včetně terasy
- c) místnost pro volnočasové aktivity
- d) koupelnu a WC.

8. Klient má právo požádat o změnu ubytování (pokoje) z jakéhokoliv důvodu. K přestěhování může dojít, vyžaduje-li to situace a povaha případu, zejména při změně zdravotního stavu klienta, při narušování mezilidských vztahů na vícelůžkovém pokoji, při stavebních úpravách, haváriích apod. Změna ubytování bude možná pouze se souhlasem klienta nebo jeho zákonného zástupce. Při změně ubytování nebude sepisován Dodatek ke smlouvě, ceny za ubytování jsou stejné pro všechny typy pokojů.

9. Úhrada za pobytové služby zahrnuje ubytování, praní osobního a ložního prádla včetně drobných oprav, topení, teplou a studenou vodu, elektrickou energii.

4. Stravování

1. Celodenní strava odpovídá věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování a zahrnuje minimálně 3 hlavní jídla denně.

2. Klient má právo vybrat si typ celodenní stravy dle svého uvážení. Pokud si však vybere typ stravy, která nekoresponduje s doporučením lékaře, bere na vědomí, že Zvláštní ambulantní péče neodpovídá za následky tohoto výběru.

3. Skladba jídel odpovídá předem odsouhlasenému a zveřejněnému jídelnímu lístku. Zvláštní ambulantní péče má právo ve výjimečných odůvodněných případech možnost změny jídelního lístku.

4. Úhrada za stravovací služby zahrnuje hodnotu potravin a režijní náklady (mzdy, ostatní provozní náklady spotřeba vody a energií).

5. Strava se klientům podává na pokojích. Klienti mají možnost využít jídelnu ve 2. patře.

6. Jednotlivá jídla se podávají v následujícím časovém rozvrhu:

Snídaně	08.00 - 09.00 hodin
Oběd	12.00 - 13.00 hodin
Večeře	17.00 - 18.00 hodin
Druhá večeře	20.00 - 20.30 hodin pouze pro diabetiky

7. Klienti přicházejí do jídelny ve 2. patře řádně upraveni a neodnášejí nádobí a příbory na pokoje.

8. Klienti se podílejí na odnášení použitého nádobí na jídelní vozík.

9. Potraviny si mohou klienti ukládat do lednic na pokojích. Sloužící zaměstnanci provádí pravidelné kontroly ukládání potravin podléhajících zkáze za přítomnosti klienta a s jeho souhlasem.

5. Provoz zvláštní ambulantní péče

1. Zvláštní ambulantní péče poskytuje služby 24 hodin denně. Denní provoz začíná každý den v 7.00 hodin. Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hodin. Budova se uzamyká v letním období ve 21.00 hodin a v zimním období ve 20.00 hodin.

2. Po dobu nočního klidu nejsou klienti rušeni, s výjimkou nezbytné zdravotní a ošetrovatelské péče a kontrol zdravotních sester. Pokud si klient v době nočního klidu nepřeje kontroly, je mu vyhověno.

3. Klienti mohou přijímat své návštěvy každý den neomezeně. Zvláštní ambulantní péče doporučuje dobu od 9.00 do 19.00 hodin vzhledem k dennímu rytmu jednotlivých klientů.

4. Každá návštěva je povinná rovněž dodržovat Domácí řád Zvláštní ambulantní péče.
5. K přijímání návštěv je možno kromě pokoje využívat místnost pro ergoterapii a jídelnu a za příznivého počasí terasy a zahradu.

6. Zásady hygieny

1. Klienti pečují o osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek na pokojích a ve všech dalších prostorech Zvláštní ambulantní péče, které využívají.
2. Každý den se provádí sběr špinavého prádla a výdej čistého prádla. Osobní prádlo klient předává personálu dle potřeby a to v označené tašce.
3. Klienti se koupou každý den, vždy po domluvě se sloužícím personálem.
4. Pro zajištění hygienických požadavků umožňují sloužícímu zaměstnanci kontrolu úložných prostorů na pokojích za jejich přítomnosti a s jejich souhlasem.
5. Denně se provádí úklid ve společných prostorech. Na pokojích se denně uklízí a větrá, vždy po vzájemné domluvě.
6. Dle potřeby dochází na Zvláštní ambulantní péči kadeřnice a pedikérka. Jejich služeb mohou klienti využívat a hradí si je ze svého příjmu.

7. Zdravotní péče

1. Klienti podstupují vstupní lékařskou prohlídku u ošetřujícího lékaře Zvláštní ambulantní péče.
2. Ošetřující lékař je k dispozici 24 hodin denně, 1x týdně klienta osobně navštíví.
3. Klient může nadále docházet ke svému praktickému lékaři a tím bere na vědomí, že Zvláštní ambulantní péče nebude zajišťovat převoz k tomuto lékaři.

8. Vycházky a pobyt mimo zvláštní ambulantní péči

1. Klienti mohou vycházet a pobývat mimo Zvláštní ambulantní péči dle svého uvážení a za předpokladu, že nahlásí pobyt mimo Zvláštní ambulantní péči sloužícímu zaměstnanci na oddělení včetně předpokládaného návratu.
2. Klient by měl při vycházkách dbát na doporučení ošetřujícího lékaře a na klimatické podmínky.
3. V případě dlouhodobého pobytu mimo Zvláštní ambulantní péči klient tuto skutečnost oznámí v pracovní dny nejpozději den předem do 10.00 hodin. Službu konající zdravotní sestra vydá předepsané léky, inkontinentní pomůcky, dle potřeby zapůjčí kompenzační pomůcku.
4. Klient, který je náhle hospitalizován na akutním lůžku, je považován za odhlášeného ze stravy.

9. Odpovědnost za škodu

1. Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně způsobil na majetku Zvláštní ambulantní péče a na majetku a zdraví zaměstnanců Zvláštní ambulantní péče a na majetku a zdraví spolubydlících.
2. Klient je povinen neprodleně oznámit Zvláštní ambulantní péči škodu, která vznikla.

10. Úschova cenných věcí

1. Při přijetí nebo v průběhu pobytu ve Zvláštní ambulantní péči si může klient uložit cenné věci, vkladní knížky a peněžní prostředky do úschovy u vrchní sestry nebo do trezoru na oddělení. V takovém případě veškerou odpovědnost v plném rozsahu přebírá Zvláštní ambulantní péče.
2. Ukládání a vybírání cenných věcí provádí pověřený zaměstnanec (vrchní sestra, staniční sestra).
3. Za zničení, ztrátu a poškození cenných předmětů a peněžní prostředky, které si ponechal klient u sebe, je odpovědný v plném rozsahu Klient.

11. Poštovní zásilky

1. Poštovní a peněžní zásilky přebírá pověřený zaměstnanec, dále se postupuje dle MET-SL-013. Zásilky se klientovi vydávají proti podpisu.

12. Úhrady za poskytnuté služby

1. Klient platí úhradu za poskytované služby dle výše úhrady stanovené smlouvou.
2. Přeplatky na úhradách za poskytované služby za daný kalendářní měsíc je poskytovatel povinen do 14 dnů následujícího kalendářního měsíce vyúčtovat a na požádání předložit vyúčtování klientovi.

13. Kulturní a společenský život, zájmová činnost

1. Klienti mají možnost koupit si soukromě denní tisk a časopisy.
2. V místnosti pro ergoterapii, na pokojích a v jídelně ve 2. patře mají klienti k dispozici televizi.
3. Klient se může věnovat volnočasovým aktivitám, které Zvláštní ambulantní péče nabízí v rámci svých možností.

14. Stížnosti a připomínky

Řeší dokument „MET-SL-014 Vyřizování stížností“

Stěžovatel - osoba, která podala poskytovateli stížnost

Stížnost - písemný či ústní projev nespokojenosti se skutečností

Připomínka - návrh, podání podnětu ke změně

Každý klient ZAP má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen a to i prostřednictvím svého zástupce. K podání stížnosti či připomínky je oprávněn rovněž každý občan.

Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat písemnou stížnost:

- a) pacient (klient),
- b) zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta (klienta),
- c) osoba blízká v případě, že pacient (klient) tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem (klientem)

- Klient má možnost podat sám nebo prostřednictvím svého zástupce **stížnost nebo připomínku** a to **ústně, písemně a to i anonymně**, na kvalitu poskytované služby. K podání stížnosti či připomínky je oprávněn rovněž každý občan.
- O možnosti a způsobu podání stížnosti na poskytování služby je klient SL informován během adaptačního procesu, při rozhovoru s klíčovým pracovníkem a prostřednictvím Domácího řádu.
- V prostoru SL (na nástěnce) je popsán způsob podání stížnosti či připomínky.
- Předány mohou být komukoliv ze zaměstnanců SL, ti jsou povinni tyto stížnosti a připomínky převzít.
- Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány v **Knize stížností** na oddělení SL a následně, dle typu stížnosti v centrální evidenci stížností Nemocnice Žatec, o.p.s.
- Požádá-li stěžovatel o anonymitu, je ze strany všech zaměstnanců SL zachována mlčenlivost, v centrální evidenci je pak stížnost vedena jako anonymní.

Stížnost nebo připomínka se podává:

1. v písemné formě:

- formulář je dostupný na <http://www.nemzatec.cz/cz/mam-problem/stiznost>, případně si jej stěžovatel může vyžádat u ošetřujícího personálu, nebo v sekretariátu ředitelství nemocnice.
- na e-mail: asistentka@nemzatec.cz
- do schránky, která je umístěna v místnosti pro ergoterapii. Tuto schránku vybírá vrchní sestra 1x týdně.

2. v ústní formě:

- jakémukoliv zaměstnanci SL.
- telefonicky na telefonní číslo: vrchní sestře SL: 414 110 402, primáři SL: 414 110 400.

Pokud stěžovatel, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat písemnou stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb: **Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem**. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb.

Písemné stížnosti a připomínky lze také podat na MÚ v Žatci, odboru sociálních věcí, dále Českému helsinskému výboru a Veřejnému ochránci práv.

1. Vyřešení anonymních stížností je vyvěšeno na informační tabuli, která je umístěna v I. patře oddělení LNP.
2. Vůči stěžovateli nesmí být uplatněny žádné přímé ani nepřímé postihy.
3. Vyřízení stížnosti musí být objektivní. Stížnosti nesmí vyřizovat zaměstnanec, proti kterému stížnost směřuje.
4. Při šetření musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoby, proti kterým je stížnost směřována a další osoby, které mohou podání doplnit či objasnit.
5. V případě opakovaných podání stížnosti se prošetří případné nově uvedené skutečnosti. Pokud stěžovatel neudává nové skutečnosti ve věci a již v minulosti byl sdělen výsledek, stížnost se odkládá.
6. Zaměstnanci ZAP vítají každý podnět na zvýšení kvality poskytovaných služeb. Vedení organizace je vyhodnocuje a přijatá opatření slouží jako podklady pro zkvalitnění služby.

15. Související externí a interní dokumenty

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách

Zákon č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky

Vyhláška č. 340/2007 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Ř-004 Vnitřní řád

Ř-007 Hygienicko-epidemiologický řád

MET-SL-001 až MET-SL-017 Metodiky sociálních lůžek

IL-021 Postup pro přijímání a vyřizování stížností

16. Rozdělovník

Určeno: pracovníkům a klientům Zvláštní ambulantní péče