

DOMÁCÍ ŘÁD



OBSAH

1	POSLÁNÍ	3
2	CÍLE	4
3	KOMU JE SLUŽBA URČENA	4
4	ZÁKLADNÍ KRITÉRIA PŘIJETÍ PRO CÍLOVOU SKUPINU....	5
5	KRITÉRIA PRO NEPŘIJETÍ	5
6	ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	6
7	NABÍDKA SLUŽEB	6
8	CENA	8
9	PRÁVA UŽIVATELŮ	10
10	POVINNOSTI UŽIVATELŮ	15
11	POVINNOSTI ZAMĚSTNANCŮ	16
12	UBYTOVÁNÍ UŽIVATELŮ.....	16
13	ÚSCHOVA CENNOSTÍ	17
14	ZÁKLADNÍ INFORMACE	18
15	STRAVA	18
16	NÁVŠTĚVY.....	19
17	AKTIVITY	20
18	NÁKUPY	21
19	DOBA NOČNÍHO KLIDU	22
20	VÁŠ POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE	22
21	PŘEVZETÍ A ODESLÁNÍ POŠTY	23
22	PŘÍJEM DŮCHODU	23
23	OPATŘENÍ PROTI NARUŠOVÁNÍ SPOLEČNÉHO SOUŽITÍ.	24
24	PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	24
25	VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI.....	26
26	POUČENÍ O NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍCH	26
27	PŘEHLED PRACOVNÍ DOBY PRACOVNÍKŮ	29

VÁŽENÍ UŽIVATELÉ / VÁŽENÉ UŽIVATELKY,

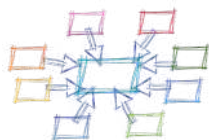
v době, po kterou budete využívat pobytovou sociální službu, o Vás bude pečovat tým odborných pracovníků, na které se můžete s důvěrou obrátit. Zaručujeme Vám důvěrnost a ochranu všech Vašich údajů.

Dovolte, abychom Vás seznámili s prostředím naší pobytové Sociální služby Nemocnice AGEL Český Těšín a. s. Domácí řád Vám poskytne základní informace o Vašich právech a povinnostech a o fungování sociální služby.

1 POSLÁNÍ



Posláním Sociální služby Nemocnice AGEL Český Těšín a. s. je zajistit Vám odbornou péči a podporu ve Vaší nečekané nepříznivé zdravotní a sociální situaci. Sociální službu poskytujeme osobám, u kterých již pominuly důvody hospitalizace, ale vzhledem ke své nepříznivé zdravotní a sociální situaci se prozatím nemohou vrátit do domácího prostředí ani dosud nebyly přijaty do jiné pobytové sociální služby. Při poskytování služeb vycházíme z individuálních potřeb a situace každého jednotlivce. V naší službě obdržíte nezbytnou pomoc a podporu.



2 CÍLE

Hlavním cílem poskytované služby je zajištění odborné sociální a zdravotní pomoci uživatelům. Dále posílení a udržení soběstačnosti uživatelů v běžných životních situacích a podpora vlastního aktivního řešení sociální situace.

Mezi konkrétní dílčí cíle poskytované služby patří:

- podpora Vaší soběstačnosti v péči o vlastní osobu v oblasti hygieny, stravování, oblékání, mobility
- poskytovat Vám služby na přechodnou dobu do doby možnosti návratu do domácího prostředí nebo přijetí do jiné pobytové sociální služby
- zachování či obnova sociálních kontaktů (dle Vašeho přání) – eliminace sociální izolace (aktivizační činnosti, kulturní akce, návštěvy rodiny, přátel, duchovních, dobrovolníků, atp.)

3 KOMU JE SLUŽBA URČENA

Cílovou skupinu tvoří osoby, které jsou při ukončení hospitalizace závislé na péči jiné osoby, a potřebnou péči v dané chvíli nelze zajistit jiným způsobem. Vzhledem ke svému nepříznivému zdravotnímu stavu nejsou schopny se vrátit do svého domácího prostředí a nemají zajištěnu jinou péči.

Věková struktura uživatelů

- Dospělí 27-64 let
- Mladší senioři 65-80
- Starší senioři 80 a více let

4 ZÁKLADNÍ KRITÉRIA PŘIJETÍ PRO CÍLOVOU SKUPINU

- jste osobou, které skončila indikace k další zdravotní hospitalizaci, ale vzhledem ke své nepříznivé zdravotní a sociální situaci se nemůžete vrátit do domácího prostředí ani jste dosud nebyla přijata do jiné pobytové sociální služby
- vyplníte a předáte "Žádost o poskytnutí sociální služby"
- aktivně spolupracujete na dalším řešení své situace (např. podáte si žádost o poskytnutí terénní sociální služby v případě nutnosti zajištění potřebné péče po návratu do domácího prostředí, zajistíte si vhodné bytové podmínky pro zdárný návrat domů, podáte žádost o poskytnutí sociální služby do jiného zařízení sociálních služeb)

5 KRITÉRIA PRO NEPŘIJETÍ

- neposkytujeme sociální službu, o kterou a žádáte
- nemáme dostatečnou kapacitu (odkážeme Vás na další služby)
- z důvodu akutní infekční nemoci (v případě, že potřebujete být hospitalizován na infekčním oddělení)

- Váš zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- Vaše chování by z důvodu Vaší duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití (např. agresivní chování, obtěžování uživatelů v pokojích)
- v případě, že jste osobou, která žádá o poskytnutí sociální služby, a vypověděli jsme Vám v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

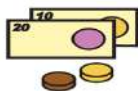
6 ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Respektování důstojnosti a individuality uživatele – zaměstnanci respektují v maximálně možné míře Vaši důstojnost, vlastní vůli a Vaše rozhodnutí
- Podpora soběstačnosti uživatele – zaměstnanci plně podporují Vaši soběstačnost
- Partnerský přístup k uživatelům – zaměstnanci s Vámi hledají vhodná řešení a společně s Vámi plánují průběh poskytování služby
- Odbornost pracovníků – pečují o Vás zaměstnanci, kteří splňují kvalifikační předpoklady pro výkon své pracovní pozice a průběžně prohlubují své znalosti.

7 NABÍDKA SLUŽEB

- Dle ust. § 52, odst. 2 Zákona č.108/2006 Sb., zajišťujeme:

- poskytnutí ubytování (vč. úklidu, praní a drobných oprav ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení)
- poskytnutí stravy – zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a Vašim potřebám
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu – pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, pomoc při podávání jídla a pití, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – pomoc při obnovení a upevňování kontaktu s rodinou a osobami blízkými a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální integraci osob
- sociálně terapeutické činnosti - např. canisterapie, muzikoterapie, sensorická stimulace
- aktivizační činnosti – volnočasové a zájmové aktivity, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností (např. rukodělné práce, trénink paměti a myšlení, pohybové hry, atp.)
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.



8 CENA

I. Normální strava

Jednolůžkový pokoj	Normální strava	Ubytování	Celkem
1 den	200,-Kč	230,-Kč	430,-Kč
31 dní v měsíci	6 200,-Kč	7 130,-Kč	13 330,-Kč
30 dní v měsíci	6 000,-Kč	6 900,-Kč	12 900,-Kč
29 dní v měsíci	5 800,-Kč	6 670,-Kč	12 470,-Kč
28 dní v měsíci	5 600,-Kč	6 440,-Kč	12 040,-Kč

Dvoulůžkový pokoj	Normální strava	Ubytování	Celkem
1 den	200,-Kč	225,-Kč	425,-Kč
31 dní v měsíci	6 200,-Kč	6 975,-Kč	13 175,-Kč
30 dní v měsíci	6 000,-Kč	6 750,-Kč	12 750,-Kč
29 dní v měsíci	5 800,-Kč	6 525,-Kč	12 325,-Kč
28 dní v měsíci	5 600,-Kč	6 300,-Kč	11 900,-Kč

II. Diabetická strava

Jednolůžkový pokoj	Diabetická strava	Ubytování	Celkem
1 den	205,-Kč	230,-Kč	435,-Kč
31 dní v měsíci	6 355,-Kč	7 130,-Kč	13 485,-Kč
30 dní v měsíci	6 150,-Kč	6 900,-Kč	13 050,-Kč
29 dní v měsíci	5 945,-Kč	6 670,-Kč	12 615,-Kč
28 dní v měsíci	5 740,-Kč	6 440,-Kč	12 180,-Kč

Dvoulůžkový pokoj	Diabetická strava	Ubytování	Celkem
1 den	205,-Kč	225,-Kč	430,-Kč
31 dní v měsíci	6 355,-Kč	6 975,-Kč	13 330,-Kč
30 dní v měsíci	6 150,-Kč	6 750,-Kč	12 900,-Kč
29 dní v měsíci	5 945,-Kč	6 525,-Kč	12 470,-Kč
28 dní v měsíci	5 740,-Kč	6 300,-Kč	12 040,-Kč

Úhrada za péči

Úhrada za péči je stanovena ve výši přiznaného příspěvku na péči:

Stupeň závislosti na pomoci druhé osoby	Výše příspěvku na péči v Kč měsíčně
I.	880,-Kč
II.	4 400,-Kč
III.	12 800,-Kč
IV.	19 200,-Kč

Celodenní normální strava činí 200 Kč a obsahuje 3 hlavní jídla a 2 svačiny (ceny: snídaně: 34 Kč; oběd 86 Kč; večeře 40 Kč; dopolední svačina 20 Kč a odpolední svačina 20 Kč).

Celodenní diabetická strava činí 205 Kč a obsahuje 3 hlavní jídla, 2 svačiny a druhou večeři (ceny: snídaně 30 Kč; oběd 86 Kč; večeře 35 Kč; 2.večeře 14 Kč; dopolední svačina 20 Kč; odpolední svačina 20 Kč).

Částka za pobyt a stravu musí být uhrazena vždy v termínu, který je uveden ve sjednané Smlouvě a Dohodě o spolufinancování nákladů za sociální služby.



9 PRÁVA UŽIVATELŮ

- **Právo na poskytnutí řádného ubytování**

Máte právo na poskytnutí ubytování, které si pravidelně hradíte a jež je písemně dohodnuto ve Smlouvě o poskytování sociální služby (typ pokoje, číslo, rozloha, umístění pokoje, vybavení). Máte možnost si své osobní věci uzamknout ve své skříni v pokoji. Máte možnost si uzamknout pokoj, ve kterém bydlíte.

- **Právo žít v bezpečném a čistém prostředí** – máte právo cítit se v naší službě bezpečně a mít kolem sebe čisté prostředí.

- **Právo na soukromí.** Soukromí se Vám snažíme zajistit tím, že si můžete svůj pokoj uzamknout, své osobní a cenné věci uschovat na pokoji v uzamykatelné skřínce. Pracovníci vstupují do Vašeho pokoje po zaklepání a Vašem vyzvání, při hygieně berou ohled na Váš stud a musí používat zástěnu apod.

- **Právo na důstojné zacházení** - každý zaměstnanec sociální služby se k Vám musí chovat vždy slušně a s respektem. Pracovníci v každém případě reagují na Vaše potřeby trpělivě.

- **Právo na ochranu osobních a citlivých údajů** - zařízení zpracovává jen ty Vaše osobní a citlivé údaje, které jsou nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.

- **Právo na výběr jídla.**

Máte možnost výběru ze tří variant snídaní, obědů a večeří. Nutriční terapeut Vás bude pravidelně navštěvovat (každý týden ve stanovený den,

dle individuální dohody s Vámi) a sestaví s Vámi jídelní lístek na následující týden. Na nutričního terapeuta se můžete obrátit kterýkoli pracovní den - stačí požádat pracovníka v sociálních službách nebo sociálního pracovníka a zařídí Vám s ním schůzku.

- **Právo na ohleduplnou a odbornou péči a podporu kvalifikovanými pracovníky** – pečuje o Vás tým odborníků s vhodnými kvalifikačními předpoklady.

- **Právo znát jména pečujících pracovníků.**

Pracovníci se Vám osobně představí. Pracovníci mají povinnost nosit vizitky se jménem.

- **Právo přijímat návštěvy**

Máte právo zachovat si a udržovat dosavadní příbuzenské vztahy a sociální kontakty. Můžete přijímat návštěvy denně v dobu, kdy si přejete a která Vám vyhovuje (doporučená doba návštěv je od 8 do 19 h). Návštěvník je povinen respektovat práva ostatních uživatelů.

- **Právo ponechat si svého praktického lékaře** – v tomto případě, pak rodina při přijetí zajistí vyzvednutí receptů na léky, poukazy na hygienické potřeby, atp. V průběhu služby zajišťuje recepty a poukazy na hygienické potřeby personál sociální služby ve spolupráci s Vaším praktickým lékařem.

- **Právo na určení způsobu oslovování.**

Máte právo určit si způsob oslovování (zaznamenáváno v individuálním plánu uživatele - individuální plán je dokument, prostřednictvím kterého plánujeme, jak bude poskytování sociální služby probíhat.

- **Právo nahlížet do své osobní dokumentace** (záznamy o průběhu služby: Plán péče, Plán minimalizace rizik, Záznam ošetrovatelské péče uživatele, aj.)

Máte právo nahlížet do své osobní sociální dokumentace (Žádost o přijetí, Záznam z jednání se zájemcem, Smlouva o poskytnutí sociální služby aj.). O nahlédnutí do jakékoli dokumentace, která je o Vás vedena můžete požádat v průběhu dne jakéhokoli zaměstnance. Zaměstnanec o Vašem přání informuje sociální pracovníci a ona Vám dokumenty předloží. Sociální pracovníce má přístup do Vaší veškeré dokumentace týkající se průběhu služby kromě zdravotní dokumentace. Vyžádanou dokumentaci si můžete v klidu pročíst např. na pokoji, pořídit si z ní kopii.

- **Právo, aby názory a přání uživatele byly brány v potaz** – budeme respektovat Vaše názory a přání a věnovat jim patřičnou pozornost, která přispěje k Vašemu spokojenému pobytu v naší službě.

- **Právo podávat stížnosti**

Máte právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

- **Právo využít volný čas podle svého rozhodnutí, bez ohrožení práv ostatních uživatelů**

Můžete realizovat své zájmy a koníčky. Máte možnost vyplnit svůj volný čas aktivizačními činnostmi, které zajišťuje aktivizační pracovník. Můžete také využít návštěvu dobrovolníka, pastoračního pracovníka, sociálně terapeutické aktivity, kulturní akce na oddělení i mimo něj.

- **Právo opustit zařízení** (např. za účelem nákupu, procházky apod. – důvod je ve Vaší kompetenci).

Prosíme Vás, abyste nám dali vědět, že plánujete opustit zařízení na delší dobu (vyřizování na úřadech, rodinná návštěva, dovolená, atd.). Chceme to vědět z důvodu Vaší bezpečnosti a také z důvodu např. provozu služby - jako je předávání jídla, domluvení osobní hygieny, pomoc při nachystání léků, domlouvání obědů - aby tyto naplánované činnosti mohly být dohodnuty a přesunuty na jinou dobu / jiný den. Samozřejmě není Vaší povinností nás o tom informovat, ale mohly by z toho vyplynout zbytečné nepříjemnosti-např. museli byste uhradit stravu (kterou jste nepotřebovali v daný den) a mohli si ji předem odhlásit.

- **Právo na volný pohyb** - prosíme Vás, abyste využívali ke svému volnému pohybu pouze prostory zařízení, které se nevyužívají pro specifické účely a jsou veřejně přístupné, např. chodba na oddělení, společenská místnost, jídelna, zahrada, lékárna (tzn. veřejným prostorem není např. sesterna, vyšetřovna, pokoje pacientů nemocnice, apod.).
- **Máte právo na využití kompenzačních pomůcek.** Pokud u Vás např. hrozí riziko pádu při samostatném pohybu, bez pomoci jiné osoby, máte možnost využít kompenzační pomůcky, které usnadňují pohyb a minimalizují poškození zdraví. V každém případě máte možnost využít asistence personálu při pohybu, přivolat personál signalizačním zařízením (zvonek).
- **Právo svobodně se rozhodnout, právo na přiměřené riziko.**
Můžete se např. svobodně rozhodnout zúčastnit/nezúčastnit se akce pořádané na sociální službě.
- **Právo odmítnout dietní stravování doporučené ošetřujícím lékařem / právo odmítnout užívání léků ordinovaných lékařem**

Jste informováni o možných následcích svého jednání.

- **Právo na volbu klíčového pracovníka.**

Máte možnost vybrat si klíčového pracovníka, popřípadě ho změnit. Klíčový pracovník je zaměstnanec sociální služby, na kterého se můžete s důvěrou obracet se svými starostmi, přáními – bude zjišťovat, zda jste spokojen/á s poskytovanou službou a jeho povinností bude s Vámi plánovat, jak Vám budeme službu poskytovat.

- **Právo hospodařit s finančními prostředky, právo na úschovu cenností.**

Můžete se rozhodnout, zda budete sami hospodařit s finančními prostředky, popř. určíte osobu blízkou, která za Vás bude provádět úhrady za pobyt na oddělení sociálních služeb. V případě vlastního hospodaření s finančními prostředky jste poučeni o případném riziku krádeže (můžete si své cennosti a finance uschovat do uzamykatelné skříně, můžete si uzamknout celý pokoj v případě, že pokoj opouštíte.

- **Právo na noční klid.** Po desáté hodině večerní nemá právo Vás nikdo rušit např. hlasitou televizí, hudbou, hlasitou návštěvou. Pokud by Vás něco rušilo, oznamte nám to a my zajistíme klid.

- **Právo přinést si vlastní věci** (např. rádio, mobil, květiny, fotografie, obrázky). U elektrospotřebičů nám to prosím oznamte, zajistíme revizi.

- **Právo na bezplatné sociální poradenství**

Zajišťuje sociální pracovnice ve spolupráci s Vámi – máte právo kdykoliv bezplatně požádat o pomoc při řešení aktuální sociální situace a ve spolupráci se sociálním pracovníkem najít vhodné řešení.

- **Právo na ukončení služby** (viz. Smlouva o poskytování sociálních služeb, Článek 9.)

10 POVINNOSTI UŽIVATELŮ



- Máte povinnost seznámit se s Domácím řádem Sociální služby Nemocnice AGEL Český Těšín a.s. a řídit se jím.
- Máte povinnost dodržovat ujednání vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- Povinnost platit úhradu za poskytnuté služby v předepsané výši dle ceníku a ve stanoveném termínu.
- Dodržovat bezpečnostní a požární předpisy a respektovat zákaz kouření v budově – kouření je možné pouze mimo budovu nemocnice a za předpokladu dodržování čistoty. V případě zájmu Vás na toto místo doprovodí pracovník v sociálních službách. V současné době je to místo s přístřeškem a lavičkou v areálu nemocnice.
- Povinnost respektovat soukromí ostatních uživatelů, neobtěžovat svým chováním ostatní uživatele – prosíme o dodržování základní normy slušného chování, nenarušování nočního klidu a zdraví ostatních osob.
- Doporučujeme Vám nepožívat alkoholické nápoje v nadměrném množství, a to z důvodu vlastní bezpečnosti a ve vztahu k možnému ohrožení ostatních uživatelů i zaměstnanců. Zaměstnanci neodpovídají za újmu na zdraví, kterou si způsobíte pod vlivem alkoholu.

- Povinnost chránit a záměrně nepoškozovat majetek oddělení - v případě poškození majetku odpovídáte za škodu, kterou jste způsobil/a.

11 POVINNOSTI ZAMĚSTNANCŮ



- Dodržovat všechna práva uživatelů, řídit se Etickým kodexem pro pracovníky pobytové sociální služby Nemocnice AGEL Český Těšín a.s.
- Chránit důvěrné informace o uživateli, samozřejmostí je dodržování mlčenlivosti o skutečnostech, jež se dozvěděli při výkonu povolání.
- Dodržovat právo na projevení vlastní vůle uživatele.
- Respektovat lidskou důstojnost každého uživatele.
- Respektovat uživatele s jeho zvláštnostmi v chování.

12 UBYTOVÁNÍ UŽIVATELŮ



K vybavení pokojů patří: polohovatelné lůžko, noční stolek, umyvadlo, zrcadlo, uzamykatelné skříně, stůl, židle, televize, lednice, nástěnka pro každého klienta. Jednolůžkový pokoj není vybavený lednicí, stolem a židlí z důvodu malého prostoru, na pokoji je však křeslo, lednice je k dispozici na chodbě oddělení. Pokoje jsou uzamykatelné.

Pokud si chcete pokoj vybavit dalšími věcmi např. rádio, obrázky apod., měli byste o tom informovat sociální pracovníci nejlépe již před přijetím. V průběhu služby můžete o tomto přání informovat kteréhokoli zaměstnance a ten Vám pomůže např. se zajištěním revize elektrospotřebiče.

Můžete být po dohodě s poskytovatelem přestěhován/a do jiného pokoje, pokud to bude na Vaši žádost nebo na základě naléhavé potřeby poskytovatele (např. stavební úpravy, živelná pohroma).

- Věci, které jsou Vám zapůjčeny (např. kompenzační pomůcka, ložní prádlo, apod.), zůstávají majetkem nemocnice.



13 ÚSCHOVA CENNOSTÍ

Větší obnos peněz nebo cenné předměty máte možnost uschovat na základě Smlouvy o cennostech v pokladně nemocnice zejména za účelem zamezení jejich zcizení. Pokladna nemocnice je otevřena: Po 6:00 – 12:45, út 6:00 – 13:45, st: 6:00 – 15:45, čt 6:00 – 13:45, pá 6:00 – 12:45

- Pokud potřebujete jet pryč v sobotu nebo v neděli, vyzvedněte si potřebné věci z pokladny již v pátek.
- Cennosti převzaté do úschovy jsou řádně označeny, aby byla vyloučena jejich záměna.
- Úschova cenností se provede za přítomnosti jednoho svědka (cennosti si uložíte v pokladně a v případě, že Vám v tom brání zdravotní stav, úschova bude provedena personálem za přítomnosti jednoho svědka ze strany personálu).
- Uložené cennosti Vám budou vráceny administrativní pracovníci pokladny na základě Vaší žádosti nebo v případě, kdy trvale opustíte zařízení.
- Za věci (např. vkladní knížky a peněžní hotovosti), které nebyly uschovány, odpovídá majitel věci – uživatel.

- V případě úmrtí jsou cennosti vydány dědicům na základě předložení pravomocného rozhodnutí notářské kanceláře a dokladů totožnosti dědice.



14 ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Máte možnost používat prádlo sociální služby (ložní prádlo, ručníky, apod.), které poskytovatel bezúplatně vypere.
- Budete používat své vlastní oblečení. Praní prádla Vám samozřejmě zprostředkujeme (je součástí platby za ubytování) nebo rodinný příslušník (což však nemá vliv na výši úhrady na ubytování).
- Svůj majetek si můžete ochránit uzavřením do uzamykatelných skříněk.
- Zaměstnanci po předchozím upozornění mají oprávnění k tomu, aby odstranili Vaše věci, např. potraviny z pokojů, skříní, stolků atd., pokud by odporovaly hygienickým požadavkům.

15 STRAVA



- Máte možnost výběru ze 3 variant snídaní, obědů a večeří. Dostanete 2 svačinky (dopolední a odpolední), svačinky jsou předávány spolu se snídaní a obědem.
- Každý týden v dopoledních hodinách dle Vaší domluvy Vám donese jídelníček nutriční terapeutka (zástup: aktivizační pracovník). Nutriční terapeutka si napíše seznam vybraných jídel a objedná je. Pokud byste chtěl/a změnit vybrané jídlo nebo ho odhlásit, nahlásíte změnu

pracovníkovi v sociálních službách a ten tuto informaci předá rovněž i sociálnímu pracovníkovi.

- Doba podávání jídla může být individuálně upravena dle Vašeho přání.

Orientační výdej jídla:

Snídaně: 7:00-7:30 + svačinka

Oběd: 11:00-11:30 + svačinka

Večeře: 17:00-17:30

2. večeře (pro diabetiky): 20:30

- Strava je podávána v pokoji uživatele. Pokud byste si přál/a podávat jídlo v jídelně, tak Vám může být jídlo servírováno v jídelně. Jídelna se nachází ve stejném patře (na Oddělení odborné ošetrovatelské péče).
- V rámci dodržování pitného režimu je Vám po celý den k dispozici čaj umístěný na stole ve Vašem pokoji.
- Uživatelé z jednolůžkového pokoje mají možnost uložit si potraviny do lednice, která je umístěná na chodbě. Své potraviny byste si měli označit (jméno a příjmení), aby nedošlo k záměně. Ve dvoulůžkových pokojích je lednice přímo v pokoji.

16 NÁVŠTĚVY



- Máte právo přijímat návštěvy denně neomezeně. Doporučená doba návštěv je od 8 do 19 hodin.

- Při mimořádných událostech (např. chřipková epidemie, karanténa) mohou být návštěvy nařízením krajského hygienika na přechodnou dobu zakázány.
- Osobám podnapilým, agresivním apod. je vstup zakázán z důvodu bezpečí uživatelů.



17 AKTIVITY

- Naše zařízení poskytuje aktivizační činnosti (např. procvičování paměti, nácvik chůze, četbu) a společenské aktivity, za které zodpovídá aktivizační pracovník (zastupuje jej sociální pracovník). Aktivizační činnosti probíhají denně podle Plánu činnosti na daný měsíc (budete je mít k dispozici na svých nástěnkách v pokoji) většinou v pokoji uživatele nebo v jídelně na oddělení sociálních služeb. Setkání mohou probíhat i v jídelně (dle zájmu, domluvy nebo dle aktuálního počtu uživatelů a jejich zdravotního stavu). Setkání jsou dobrovolná a jsou vždy předem ohlášená.
- Máte možnost v případě zájmu využít služeb dobrovolníků z organizace ADRA - mohou Vám např. předčítat, jít s Vámi na procházku, zahrát si s Vámi oblíbenou hru.
- Máte možnost využití canisterapie – navštívil by Vás pejsek (1x měsíc) a muzikoterapie (1x 2 měsíce).
- V prostorách poskytovatele se uskutečňují pravidelné návštěvy dětí z mateřských nebo ze základních škol, jejichž programu se můžete účastnit. O vystoupení dětí budete předem vždy informováni.



- V prostorách poskytovatele probíhají **bohoslužby**:
 - a) **Katolické „bohoslužby“** – probíhají individuálně v pokoji uživatelů.
 - b) **Evangelické „bohoslužby“** – probíhají každé úterý v 16:30 (nebo dle domluvy) v kapli na oddělení.
 - c) **Pastorační pracovník** – je k dispozici každému uživateli, nezáleží na vyznání.

Informace o bohoslužbách, dobrovolnících, aktivitách Vám poskytne aktivizační pracovník, sociální pracovník nebo ostatní pracovníci sociální služby.

- Společně s klíčovým pracovníkem budete průběžně plánovat a hodnotit průběh poskytované služby. O každém z Vás vedou pracovníci individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby. Je to naše zákonná povinnost.

Klíčový pracovník (aktivizační pracovník)

- projednává s Vámi poskytování služby, podpory a péče
- seznámí Vás s možnostmi služby, vyjednáva rozsah podpory či péče
- ověřuje Vaši spokojenost

18 NÁKUPY



- Máte možnost nakoupit v místním bufetu.

- Bufet se nachází před hlavní budovou A v budově rentgenu z boční strany, vstup do bufetu není bohužel bezbariérový. Třikrát týdně (pondělí, středa, pátek) paní z bufetu nabízí svůj sortiment na oddělení (zaklepe na Váš pokoj a zeptá se, zda něco nepotřebujete). Pokud si tuto službu nebudete přát, nebude Vás navštěvovat. Otevírací doba bufetu: pondělí – pátek (7:00-16:30), sobota (7:00-10:00), neděle (13:30-16:30).
- Můžete požádat svého klíčového pracovníka (aktivizačního pracovníka) nebo sociálního pracovníka, aby Vám zajistil drobný nákup např. oblečení, nebo Vás na nákup doprovodil.

19 DOBA NOČNÍHO KLIDU



- Noční klid je stanoven od 22:00 do 6:00 hodin.
- V době nočního klidu nesmíte být nikým rušeni. VÝJIMKA: podávání nezbytných léků, poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo lékařské péče. V době nočního klidu můžete sledovat televizi či poslouchat rádio, ale vždy tak, abyste nerušili ostatní uživatele.

20 VÁŠ POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ POSKYTOVATELE



- Můžete přechodně pobývat mimo zařízení. Z důvodu možnosti odhlášení stravy či bezpečnosti Vám doporučujeme, abyste oznámili ošetřujícímu personálu, že areál opouštíte, popř. kam jdete a kdy se vrátíte (nejlépe den dopředu). Přichystáme Vám léky na určitý den/dny. Předáme si na sebe

telefonní kontakty v případě např. oznámení prodloužení pobytu mimo zařízení.

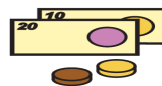
- Po dobu nepřítomnosti platíte ubytování, stravu Vám pracovníci odhlásí.

21 PŘEVZETÍ A ODESLÁNÍ POŠTY



- Poštovní zásilky, není-li dohodnuto jinak, přebírá administrativní pracovnice na „Pokladně“ (ve vestibulu nemocnice), která zajistí, aby Vám byla pošta předána v den doručení do Nemocnice AGEL Český Těšín a.s. (přinese Vám jej dokumentační pracovnice nebo sociální pracovnice)
- Pokud potřebujete odeslat svou poštu a není možné, aby Vám to zajistila rodina, můžete požádat sociálního pracovníka, který Vám pomůže s vyřízením odeslání pošty.

22 PŘÍJEM DŮCHODU



Sociální pracovnice Vás bude informovat o možnostech a způsobech výplaty důchodu (tzn. můžete požádat sociální pracovníci o doslání důchodu do nemocnice na potřebné období; ta Vám tuto službu zajistí). Máte možnost nechat si Vaše peníze u sebe na pokoji, doporučujeme Vám peníze uschovat v uzamykatelné skříni. Nebo můžete využít možnost úschovy v pokladně nemocnice. Na základě smlouvy o úschově cenností, finanční hotovosti a důchodů je důchod uložen v trezoru v pokladně nemocnice a v případě potřeby Vám budou Vaše peníze předány do vlastních rukou administrativní pracovníci v pracovních dnech.

OPATŘENÍ PROTI NARUŠOVÁNÍ SPOLEČNÉHO SOUŽITÍ



- Pokud budete svým chováním úmyslně nebo pod vlivem omamných látek ohrožovat ostatní uživatele nebo personál, řešíme takovou situaci nejprve domluvou. Jestliže nebudete chtít nebo nebudete spolupracovat, máme právo po písemném napomenutí vypovědět Vám smlouvu o poskytování sociální služby.

23 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Máte právo si stěžovat a podat stížnost: ústně či písemně, anonymně či s uvedením identity, osobně nebo prostřednictvím jiné osoby.

O předání stížnosti nebo o pomoc při sepsání stížnosti můžete požádat zaměstnance sociální služby anebo stížnost vhodit do schránky důvěry. Schránka důvěry je umístěna na chodbě naproti pokojů sociální služby.



Formy podání stížnosti:

- **Ústně** – (ústně podaná stížnost se musí zapsat)



Motivujeme Vás nejprve k tomu, abyste si stížnost sepsali sami (na jakýkoli papír nebo na námi připravený formulář, který Vám předáme-je

umístěn v pracovně pracovníků sociální služby: „Formulář pro sepsání ústně podané stížnosti“) a teprve v případě, že budete trvat na tom, že chcete stížnost nechat sepsat zaměstnancem, můžete říct jakémukoli zaměstnanci, který stížnost sepíše na k tomu určený formulář „Formulář pro sepsání ústně podané stížnosti“ a bezodkladně ji předá sociálnímu pracovníkovi, mimo pracovní dobu sociálního pracovníka zaměstnanec vhodí stížnost do schránky důvěry. Schránka důvěry je vybírána 2x týdně sociální pracovníci v doprovodu pracovníka v sociálních službách.



- **Písemně**

- a) Stížnosti v listinné podobě doručené osobně stěžovatelem nebo prostřednictvím personálu na Oddělení sociálních služeb
- b) Stížnosti v listinné podobě doručované poštou
- c) Elektronicky (eva.palianova@nct.agel.cz, datovou schránkou: 8gqfc5f)
- d) Prostřednictvím Schránky důvěry, která je umístěna na chodbě pod nástěnkami (přímo naproti pokojů sociální služby)

Všechny stížnosti jsou předány k řešení sociálnímu pracovníkovi.



- **Anonymně**

Anonymní stížnosti lze podat pomocí „Schránky důvěry“, která je umístěna na chodbě pod nástěnkami (přímo naproti pokojů sociální služby), poštou, emailem (ze speciálně zřízené mailové schránky).

Pouze stížnosti, které jsou směřovány přímo na sociální pracovníci, řeší členka představenstva.

24 VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI



Evidenci všech přijatých stížností v sociální službě vede sociální pracovníce. Písemnou odpověď dostanete do 30ti dní od data převzetí stížnosti. Pokud nebudete spokojeni s vyřešením stížnosti, máte právo se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci, která sleduje dodržování lidských práv:

- AGEL a. s., Mathonova 291/1, 796 04 PROSTĚJOV
- Krajský úřad (Odbor sociálních věcí), 28. Října 117, 18 OSTRAVA
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 BRNO
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 PRAHA 1

25 POUČENÍ O NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH



SITUACÍCH

Uvádíme zde pouze některé nouzové a havarijní situace. Vždy prosíme, dbejte pokynů personálu nebo osob ze záchranného integrovaného systému (tj. pokynů hasičů, záchranářů, policistů).



ZTRATIL/A JSEM SE

- Zeptám se přítomné osoby, kde jsem a jak bych se mohl/a dostat zpět.
- Zavolám na číslo oddělení: 558 769 223, policie: 158, 112



ÚRAZ V ZAŘÍZENÍ

- Přivolat personál zvonkem (jestliže jste v pokoji).
- Volat POMŮC.

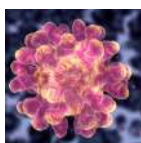
VÁŽNÝ ÚRAZ MIMO ZAŘÍZENÍ

- Volat POMŮC.
- Zavolat záchranku na tel: 155, 112



NAPADENÍ

- Volat o POMŮC, utéct.
- Zavolat personál



INFEKČNÍ NEMOC

- Dbát na režimová opatření, se kterými Vás seznámí ošetřující lékař.

POŽÁRNÍ POPLACH



- Volat HOŘÍ
- Přivolat zvonkem personál. Dbát pokynů personálu.
- Pokud by vznikl požár přímo v místnosti, ve které se nacházíte, a Váš zdravotní stav to dovoluje, utečte.

26 PŘEHLED PRACOVNÍ DOBY PRACOVNÍKŮ

- **Pracovníci v sociálních službách podle směn:**

1. Denní 8:00 – 20:00 (1 pracovník)
2. Denní 6:00 – 18:00 (1 pracovník)
3. Noční 18:00 – 6:00 (1 pracovník)

Na každé směně je pak ještě navíc jedna všeobecná nebo praktická sestra.

K dispozici je lékař 24 hodin.

- **Sociální pracovnice:**

Po 7:00 – 15:00, út 7:00 – 15:00, st: 7:30 - 17:00, čt: 7:00-13:30, pá 7 – 15:00

- **Aktivizační pracovnice:** 6:30 – 14:30

- **Administrativní pracovnice na pokladně:**

Po 6:00 – 12:45, út 6:00 – 13:45, st: 6:00 – 15:45, čt 6:00 – 13:45, pá 6:00 – 12:45

- **Členka představenstva:** 7:00 – 15:00

- **Předsedkyně představenstva:** 7:00 -15:00

Domácí řád je závazný pro všechny uživatele i pracovníky sociální služby.

Věříme, že u nás budete spokojeni.

Za celý tým sociální služby, s pozdravem

Mgr. Alice Ručková, MBA

členka představenstva

Dne 1.3.2022