



NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD

Návštěvní řád obsahuje zásady a pravidla chování návštěvníků v Domově seniorů TGM.

Návštěvní řád je závazný pro všechny klienty, zaměstnance, dobrovolníky, stážisty a především návštěvníky Domova seniorů TGM.

Tento předpis je veřejně přístupný v recepci (na stojanu). Na vyžádání je možné dokument zapůjčit na sesternách, denní místnosti pracovníků v sociálních službách.

Dále je možné Návštěvní řád přečíst na webových stránkách Domova seniorů TGM.

Obsah:

- I. Poslání Domova seniorů TGM (statut)
- II. Etické zásady služby
- III. Recepce
- IV. Návštěvní doba
- V. Místo pro přijímání návštěv
- VI. Pořádání rodinných akcí
- VII. Informace o zajištění ubytování a stravování v Domově seniorů TGM
- VIII. Mimořádné situace
- IX. Co je zakázáno
- X. Postup zaměstnanců při problémových situacích s návštěvníky Domova
- XI. Předávání informací o Domově, připomínky a stížnosti
- XII. Odpovědnost za škodu, vzniklou v průběhu návštěvy
- XIII. Seznámení s pravidly Návštěvního řádu a jeho dodržování
- XIV. Závěrečná ustanovení

Vypracovala: Mgr. Olga Dolejšová

Platnost: 1. května 2017

Plánovaná revize: 1. května 2019

Schválil: Bc. Ondřej Šimon

Umístění: sekretariát ředitele, recepce, sesterny, denní místnost zaměstnanců PSS, intranet

Adresa: Domov seniorů TGM, příspěvková organizace, IČ 72541121
Pod Studánkou 1884
256 01 Beroun
IČO: 72541121
DIČ: CZ72541121

e-mail: info@seniori-beroun.cz

Kontaktní osoby:

ředitel: Ondřej Šimon
tel.: +0420 311 517 982

sociální pracovnice:

Mgr. Magdalena Koryčanská tel.: +420 777 773 897
Jitka Barthelová tel.: +420 777 771 209

recepce:
tel.: +420 311 517 982

Zřizovatel: Středočeský kraj
Zborovská 11
150 21 Praha 5

Registrované služby:

Domov pro seniory	Identifikátor: 4838508	Kapacita: 69 lůžek
Domov se zvláštním režimem	Identifikátor: 9827880	Kapacita: 19 lůžek
Odlehčovací služba	Identifikátor: 7671346	Kapacita: 7 lůžek

1. Poslání Domova seniorů TGM (statut) Domov seniorů TGM je příspěvková organizace zřizovaná Středočeským krajem poskytující pobytové sociální služby. Moderní novostavba v Berouně je první pobytové zařízení sociálních služeb pro seniory, které Středočeský kraj ve své historii postavil.

První registrovaná služba, Domov pro seniory, poskytuje pobytové služby seniorům a osobám nad 65 let věku s tělesným postižením nebo osobám, které jsou z důvodu svého věku a zdravotního stavu závislí na pomoci jiné osoby.

Druhou registrovanou sociální službou, kterou Domov seniorů TGM poskytuje je služba Domova se zvláštním režimem, kde jsou přijímány osoby, nad 55 let věku, které z důvodu svého chronického duševního onemocnění, se závislostí na návykových látkách, z důvodu stařecké, Alzheimerovy nebo jiné formy demence jsou závislé na pomoci druhé osoby.

Mimo dvě zmíněné služby poskytuje Domov seniorů TGM také odlehčovací služby, určené seniorům a zdravotně postiženým osobám nad 55 let věku se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního postižení. O seniory je jinak pečováno jejich blízkými v jejich domácím prostředí. Odlehčovací služby jsou poskytovány na dobu pobytu nejdéle tři měsíce.

Veškeré sociální služby jsou poskytovány prostřednictvím sociálních pracovníků, všeobecných zdravotních sester nebo 24 hodinovou přímou péčí pracovníky v sociálních službách.

Jako součást poskytovaných služeb směřující k navazování společenských kontaktů a aktivizace nabízíme také venkovní terasy s výhledem do okolí Berouna, prostorný bezbariérový park, zoo koutek nebo vzdělávání pro seniory. V případě zájmu poskytujeme lékařskou a rehabilitační péči přímo v budově Domova seniorů TGM.

Naším zájmem je poskytovat kvalitní pobytovou sociální službu zaměřenou na podporu soběstačnosti, udržení a rozvoj sociálních kontaktů v souladu s respektováním důstojnosti a základních lidských práv a svobod.

1.1. Druh poskytovaných sociálních služeb: Domov pro seniory

Cílová skupina

Dle ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a podmínek registrace se v Domově pro seniory TGM poskytují pobytové sociální služby:

- seniorům (ženám a mužům) ve věkové skupině od 65-ti let a výše
- osobám, které z důvodu svého věku a zdravotního stavu jsou závislí na pomoci jiné osoby (snížená soběstačnost)
- osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci (nezaměstnanost, nízký příjem, hrozba ztráty bydlení, hrozba sociálního vyloučení apod.)

Kvalitní službu nemůžeme poskytnout v těchto případech:

- Domov neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá (např. Pečovatelská služba, denní stacionář apod.)
- Zájemce nedosáhl důchodového věku
- Domov nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby
- Aktuální stav zájemce nevyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby v pobytovém zařízení
- Zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí péče ve zdravotnickém zařízení (nutnost hospitalizace)
- Pokud má zájemce infekční onemocnění
- Zájemce se sníženou soběstačností z důvodu Alzheimerovy nemoci, těžké demence či těžké duševní poruchy (platné pro tuto službu, neplatí pro službu Domov se zvláštním režimem)
- Pokud je pravděpodobné, že by zájemce z důvodu chronického duševního onemocnění mohl závažným způsobem narušovat soužití mezi klienty (platné pro tuto službu, neplatí pro službu Domov se zvláštním režimem)
- Jde-li o osobu závislou na alkoholu či na jiných návykových látkách
- Osobě, které byla vypovězena smlouva o poskytování služeb v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Cíle služby Domov pro seniory

„Umožnit prožít důstojné a aktivní stáří bez pocitu osamění.“

- Poskytovat komplexní ošetrovatelské a sociální služby, podporovat individuálnost péče.
- Poskytovat kvalitní stravování z kvalitních surovin z vlastní kuchyně.
- Podporovat individuální zájmy a přání klienta prostřednictvím individuálního plánování. Poskytovat mu podporu při jejich realizaci prostřednictvím klíčového pracovníka.
- Co nejdéle udržet soběstačnost klienta, napomáhat aktivizaci a jeho zapojení do společenského dění v Domově.
- Podporovat klienta ve styku s rodinou a naopak rodinu zapojovat do dění Domova
- Zprostředkovat navazování společenských kontaktů v rámci projektu „Domov bez barier“ a tím pomáhat v setkávání našich klientů s osobami z veřejnosti, nejlépe ve věku našich seniorů, pořádáním společenských akcí a besed a tím docílit navazování vzájemných kontaktů vedoucích později i k pozdějšímu přátelství. Podporovat vědomě dobré jméno Domova seniorů TGM.
- Zprostředkovávat setkávání klientů s mladou generací v rámci projektu „Vzdělávání bez barier“.

1.2. Druh poskytovaných sociálních služeb:

Domov se zvláštním režimem

Cílová skupina

Dle ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a podmínkách registrace se v Domově se zvláštním režimem poskytují pobytové sociální služby:

- seniorům (ženám a mužům) ve věkové skupině od 55-ti let a výše
- osobám, které z důvodu svého chronického duševního onemocnění jsou závislí na pomoci jiné osoby
- osobám, které z důvodu závislosti na návykových látkách jsou závislí na pomoci jiné osoby
- osobám, které z důvodu stařecké, Alzheimerovy nebo jiné formy demence jsou závislí na pomoci jiné osoby

Kvalitní službu nemůžeme poskytnout v těchto případech:

- Domov neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá (např. pečovatelská služba, denní stacionář apod.)
- Domov nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby
- zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí péče ve zdravotnickém zařízení (nutnost hospitalizace)
- pokud má zájemce infekční onemocnění
- osobě, které byla vypovězena smlouva o poskytování služeb v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Cíle služby Domov se zvláštním režimem

„Umožnit prožít důstojné stáří v bezpečí a pochopení bez pocitu osamění.“

- Poskytovat péči klientům služby Domova se zvláštním režimem jejich zařazením mezi ostatní klienty pobytových služeb s cílem zamezit vyloučení a izolování od svého okolí. Tato péče je poskytována především u klientů s počínající a mírnou demencí.
- Napomáhat soběstačnosti klienta, možné aktivizaci dle jeho přání a potřeb a možností jeho zapojení do společenského dění v závislosti na aktuálním fyzickém a psychickém stavu klienta.
- V rozvinuté fázi demence poskytovat šetrné a systematické vedení k dodržování denního rytmu a činností s ohledem na přání a možnosti klienta, které povedou k možnému udržování soběstačnosti, co nejdéle to bude možné
- Poskytovat komplexní ošetrovatelské a sociální služby na základě osobního cíle a sestaveného plánu ošetrovatelské péče v závislosti na aktuálním fyzickém a psychickém stavu klienta.
- Zabezpečit správnou péči prostřednictvím - komunikace ošetřujícího lékaře (psychiatra) klienta a zdravotnického zaměstnance Domova – s následným vyhodnocením a sestavením plánu ošetrovatelské péče klienta.
- Maximálně spolupracovat s okruhem osob blízkých klienta a snažit se je motivovat ve spolupráci v oblasti udržení především psychické i fyzické kondice klienta (častější návštěvy, obklopit klienta věcmi, ke kterým má osobní vztah, podpora klienta k fyzické aktivitě-pravidelné procházky)

1.3. Druh poskytovaných sociálních služeb:

Odlehčovací služby

VI. Cílová skupina

Dle ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a podmínek registrace se v Odlehčovací službě poskytují pobytové sociální služby:

- seniorům (ženám a mužům) ve věkové skupině od 55-ti let a výše
- osobám, které z důvodu svého věku a zdravotního stavu jsou závislí na pomoci jiné osoby (snížená soběstačnost)
- osobám, které z důvodu svého chronického onemocnění jsou závislí na pomoci jiné osoby (srdeční choroby, mozková mrtvice, rakovina, onemocnění dýchacích cest a cukrovka nebo Alzheimerova choroba)
- osobám, které z důvodu svého zdravotního postižení jsou závislí na pomoci jiné osoby

Kvalitní službu nemůžeme poskytnout v těchto případech:

- Domov neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá (např. pečovatelská služba, denní stacionář apod.)
- Domov nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby
- Zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí péče ve zdravotnickém zařízení (z nutnosti hospitalizace)
- Osobám, které nemají sníženou soběstačnost
- Pokud má zájemce infekční onemocnění
- Zájemce se sníženou soběstačností z důvodu Alzheimerovy nemoci, těžké demence či těžké duševní poruchy
- Pokud je pravděpodobné, že by zájemce z důvodu duševní poruchy mohl závažným způsobem narušovat soužití mezi klienty
- Jde-li o osobu závislou na alkoholu či na jiných návykových látkách
- Osobě, které byla vypovězena smlouva o poskytování služeb v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Cíle Odlehčovací služby

„Umožnit prožít krátkou dobu bez pohodlí Domova v důstojném prostředí s aktivním odpočinkem bez pocitu osamění.“

- Umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek a tím zajistit péči tak, aby klient nestrádal a necítil se osamělý po dobu pobytu.
- Maximálně spolupracovat s osobou pečující o klienta a poskytnout v největší možné míře služby, na které je klient zvyklý ve svém domácím prostředí.
- Poskytovat ošetrovatelské a sociální služby, podporovat individuálnost zájmů klienta na základě individuálního plánování
- Napomáhat soběstačnosti klienta, napomáhat aktivizaci a jeho zapojení do společenského dění v našem Domově ve společnosti svých vrstevníků.
- Zavedení pravidelných anket s rodinou klienta a tím monitorovat přínosy a nedostatky služby
- Zavedení pravidelného monitorování zájmu o tyto služby v Berouně a okolí měřitelnost:

Informace k poskytovaným službám

Délka pobytu a výše úhrady

Výše úhrady závisí na délce pobytu a množství odebraných služeb, dle ceníku odlehčovací služby (výše úhrady je v souladu s prováděcím předpisem vyhl.č. 505/2006 Sb.)

Poskytování pobytové odlehčovací služby začíná dnem uvedeným ve smlouvě o poskytování sociální služby. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, zpravidla nejdéle na tři měsíce. Smlouva může být ve výjimečných případech prodloužována s ohledem na individuální situaci klienta, a to maximálně na celkovou dobu 6 měsíců.

2. Etické zásady služby

➤ Etické zásady

Zásady naší činnosti ve vztahu ke klientům jsou součástí Etického kodexu jako základní hledisko vyjádření kultury, v níž pracujeme.

➤ Respektování lidských práv a svobod

Pracovní tým Domova respektuje základní lidská práva klientů, ochranu osobní svobody, soukromí, osobní údaje, vlastní vůli a další potřeby klientů

➤ Partnerství

Vztahy jsou založeny na partnerství mezi klientem, klíčovým pracovníkem a zaměstnancem Domova s respektem k jeho osobnosti a aktuálního fyzického a psychického rozpoložení.

Aktivně pomáháme při udržování vzájemných kontaktů s rodinou, přáteli i mimo Domov.

➤ Odbornost

Vzdělaný a kvalifikovaný zaměstnanec Domova si neustále doplňuje poznatky v odborných kurzech a seminářích, za účelem zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb.

➤ Nestrannost

Všechny naše klienty posuzujeme nestranně a rovnoprávně. Případné stížnosti jsou řešeny nestranně a rovnoprávně bez upřednostňování některých klientů.

Pracovníci nevyžadují ani nepřijímají dary ani žádná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit rozhodování o službě nebo narušit profesionální přístup ke klientovi.

➤ Diskrétnost a soukromí

Diskrétnost a soukromí je důležitým prvkem při jednání a zacházení s našimi klienty. Zachovávání mlčenlivosti ve vztahu k osobním a citlivým údajům klienta je jedním ze základních parametrů pro získání důvěry klienta.

➤ Seberealizace klienta

Podporujeme naše klienty v seberealizaci formou udržení svých zálib a koníčků spolu s pořádáním výukových programů, které je udrží v dobré fyzické a psychické kondici.

➤ „Domov bez bariér“

Domov seniorů TGM je zařízení, které své klienty podporuje v rozvíjení kontaktů, ale současně dbá na zachování jejich soukromí.

- Návštěvní hodiny u klientů jsou neomezené.
- Domov není ohraničen plotem.
- Kulturní akce jsou dle možností přístupné i pro rodinné příslušníky a seniory, kteří nejsou obyvateli Domova.
- Pokud to umožňují sociální a zdravotní poměry našich klientů, umožňujeme využívat služby institucí, kulturních a sportovních zařízení v blízkém okolí.
- Prostory i park Domova seniorů TGM jsou bezbariérové.

3. Recepce

3.1. Recepce Domova seniorů TGM je otevřena od 7. 00 – 19. 00 hod.

Přítomna je vždy nejméně jedna recepční.

3.2. Registrace návštěvy

Při příchodu se příchozí osoba nahlásí v recepci. Recepční osobu, konající návštěvu, zapíše se do Knihy návštěv, kde uvede své jméno, příjmení, datum a dobu příchodu, dobu odchodu, jméno osoby, u které návštěvu koná.

Mimo pracovní dobu, po sedmé hodině večer, kdy není otevřena recepce, je budova Domova seniorů TGM uzamykána (příchod a odchod návštěvy mimo pracovní dobu řešena v bodu 4 dále v textu).

3.3. Přístup do Domova bude vždy odepřen

- osobám pod vlivem alkoholu a omamných látek
- osobám, které mají rušivý vliv na pořádek a bezpečnost chodu
- osobám, které vzbuzují nedůvěru a neuvědou jméno ani vztah ke klientovi
- osobě, která je hlučná a navštívený klient nebo ostatní klienti si na ni stěžují
- osobě, která je prokazatelně postižena nemocí, která ohrožuje zdraví klientů a zaměstnanců

4. Návštěvní doba

Návštěvy v Domově seniorů TGM jsou neomezené.

4.1. Doporučený čas návštěv je od 8.00 hod. do 19.00 hod. (pracovní doba recepce).

4.2. Příchod návštěvy mimo doporučený čas

Po 19 hodině je budova Domova seniorů TGM z důvodu bezpečnosti klientů uzamykána. Návštěva vašeho blízkého je možná, po dohodě se zaměstnancem Domova (recepční, pracovník v sociálních službách).

V případě příchodu v době, kdy je budova uzamčena, je možno použít ke vstupu do budovy zvonek u hlavního vchodu, který přivolá pracovníky konající službu. Ti umožní vstup do budovy a budovu opět zamknou.

V případě odchodu z budovy po 19 hodině, je nutné zavolat službu konající personál, který hlavní dveře budovy odemkne (kódem u vstupních dveří) a opět budovu zamkne. Při odchodu je možné personál zavolat systémem sestra – pacient (zvonek), který má k dispozici každý klient u postele.

4.3. Prosíme, respektujte klid a mějte ohledy k ostatním klientům v daných hodinách:

- ❖ doba výdeje oběda: 12.00 – 13.00 hod.
- doba výdeje večeře: 17.00 – 18.00 hod.

- ❖ Doba nočního klidu: od 22:00 hod. do 6:00 hod.
- Doba odpoledního klidu: od 12:30 hod až 14:00 hod.

4.4. V případě dvoulůžkového pokoje prosíme návštěvníky:

- nenahlížejte přes zástěnu, pokud je spolubydlící klient ošetřován (v případě nerespektování soukromí, může být návštěva v době ošetření vykázána mimo pokoj)

- v případě vyžádání potřeby soukromí spolubydlícího klienta, prosíme, využijte společenských prostor (seznam umístěn v textu níže)
- zachovávejte klid a soukromí ostatních klientů (nenahlížejte do pokojů, kde Váš blízký nebydlí apod.), pokoje klientů jsou opatřeny jmenovkami
- pokud návštěva přivede do Domova domácího mazlíčka, zodpovídá jeho majitel za bezproblémový průběh návštěvy. Zodpovídá za vzniklou škodu způsobenou Domovu, klientům nebo třetí osobě (zaměstnanci, jiné návštěvě).
- Psi nemají možnost vstupu na pokoje klientů z důvodu bezpečnosti.
- Návštěvy nevstupují do provozních místností Domova (prádelna, kuchyň, apod.) a do zázemí určené pro zaměstnance (denní místnosti zaměstnanec Domova, šatny apod.).

4.5. Zaměstnanec Domova má právo požádat o přerušeni návštěvy, pokud:

- probíhá osobní hygiena klienta

4.6. Zaměstnanec Domova má právo zakázat návštěvu, pokud:

- návštěva porušuje pravidla Návštěvního řádu
- klient si nepřeje, aby do pokojů vstupovaly určité návštěvy (přání je uvedeno v osobním spisu klienta)

✚ Respektujeme rozhodnutí klienta, pokud se nechce s někým z rodiny setkávat, koho si nepřeje vidět apod. Tato rozhodnutí jsou projednávána na přání klienta s klíčovým pracovníkem v nutných případech i se sociální pracovníci. (Standardy kvality sociálních služeb č. 8).

5. Místo pro přijímání návštěv

5.1. Klient může přijímat návštěvy:

a) Ve svém pokoji

Návštěvy na dvoulůžkových pokojích jsou možné za předpokladu:

- že s tím souhlasí spolubydlící
- že bude množství návštěvníků odpovídat dispozicím pokoje
- že bude dodrženo zachování intimity spolubydlícího

(Pokud nebudou dodrženy výše uvedené podmínky, má zaměstnanec Domova právo návštěvu na pokoji odkázat do společných prostor.)

b) Ve společných prostorách

- jídelna
- terasy u jídelny
- klubovna ve 3. patře – lze číst knihy a časopisy, lze připravit kávu
- terasy u knihovny
- společenská místnost ve 3. patře
- terasa u společenské místnosti ve 3. patře
- kuřárna ve 2. patře
- Kavárnička pro dříve narozené u recepce
- vstupní hala
- místnost s akváriem naproti recepci
- zookoutek v přízemí
- společné prostory s lavičkami před budovou
- park
- chodby s posezením
- kuchyňky na každém patře – s mikrovlnou troubou, varná konvice pro přípravu kávy

✚ Kávu si rodina připravuje samostatně a nevyžaduje tuto činnost po personálu.

✚ Kávu Vám rádi připravíme v naší kavárně (u recepce)

6. Pořádání rodinných akcí

Oslavy narozenin a jiných výročí klienta je možné uskutečnit ve společných prostorách po předchozí domluvě se sociální pracovnící.

Sociální pracovnice nebo jiná pověřená osoba domluví s klientem a jeho rodinou přesné podmínky oslavy (den, doba konání oslavy, zapůjčení nádobí, úklid apod.). Pohoštění si klient či rodina zajišťují a platí samostatně.

7. Informace o zajištění ubytování a stravování v Domově seniorů TGM

7.1. Ubytování

Z kapacitních důvodů nelze umožnit přespání návštěv v budově Domova seniorů TGM

Ubytování je možné si samostatně zajistit v hotelových komplexech či penzionech ve městě Beroun.

Nejbližší ubytování ve městě Beroun je k dispozici:

BARTÁK PENZION-RESTAURANT (500 m)

adresa: Pod Studánkou 968/18, 266 01 Beroun

kontakt: 311 624 362

Hotel Na Ostrově adresa: Na Ostrově 816, Beroun-centrum

kontakt: +420 311 713 100

Best Western Hotel Grand adresa: nám. Marie Poštové 49, Beroun-centrum

kontakt: +420 222 539 539

MÁJ PENZION adresa: 1. máje 310, 267 12 Beroun

kontakt: 311 672 557, 723 030 585

PODKOZÍ PENZION A RESTAURACE adresa: Beroun-Centrum 398, 266 01

Beroun

kontakt: 311 691 801, 602 235 212

U ŠTIKY PENZION A RESTAURACE adresa: Hostímská 20/2, 266 01 Beroun

kontakt: 311 626 968

NOSTALGIE PENZION adresa: Nerudova 879/16, 266 01 Beroun

kontakt: 311 625 814

Další informace k ubytování jsou k dispozici ve žluté knize „Seznam institucí a odborníků“ (Kniha je k dispozici v recepci). Ústně poskytne informace sociální pracovnice nebo recepční.

7.2. Stravování

Stravování je možné zajistit po předchozím objednání (nejméně jeden den dopředu) v recepci, kde si strážník vybere z nabídky aktuálních jídel.

Recepční po výběru z aktuálního jídelního lístku a zaplacení vydá potvrzení, které strážník odevzdá v jídelně při výdeji jídla.

Obědy jsou veřejnosti poskytovány v době od 11. 00 – 11.30 hod. nebo od 12.30 – 13. 00 hod.

Stravování je poskytováno ve výdejním okénku v jídelně v 1. patře. Stravovat se je možné přímo v prostorách jídelny nebo na venkovních terasách u jídelny.

8. Mimořádné situace

8.1. Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací (Informace pro klienty a návštěvy Domova seniorů TGM) jsou uvedeny v příloze této směrnice.

8.2. V případě vzniku jiných nouzových nebo havarijních situací, je návštěvník povinen řídit se pokyny pracovníků Domova.

9. Co je zakázáno

- Vstupovat bez svolení klientů do jejich pokojů.
- Rušit klienta nevhodným chováním a hlukem.
- Kouřit v prostorách, které nejsou ke kouření vyčleněny. (Prostory pro kouření jsou vyhrazeny v kuřárně II. patro a před budovou.)
- Volné pobíhání psů po budově nebo přilehlých prostorách náležící k Domovu. (Nebezpečí způsobení pádu klientů nebo jejich pokousání).
- Přinášet do Domova nebezpečné nebo zdravotně závadné věci.
- Přinášet do Domova omamné a psychotropní látky
- Odnášet z Domova věci, které jsou majetkem Domova seniorů TGM.
- Přemisťovat majetek Domova seniorů TGM bez vědomí zaměstnanců Domova.

- Provádět jakékoliv zásahy do zařízení Domova, zejména do elektroinstalace, ale i do jiných systémů a ostatního vybavení.
- Znečišťovat prostory Domova.
- Ničit úmyslně zařízení Domova.
- V zařízení přespávat. To platí, i pokud je klient ubytován na jednolůžkovém pokoji.

Pracovníci Domova jsou v takovém případě nebo v případě jiného velmi nevhodného chování povinni návštěvu vyzvat, aby opustila Domov.

Zápis o konfliktu bude uveden v Knize hlášení a Knize Mimořádných situací pracovníkem, který byl konfliktu přítomen s uvedením jména svědka.

10. Postup zaměstnanců při problémových situacích s návštěvníky Domova

V případě problémových situací ze strany návštěvy Domova seniorů TGM (rušení klidu klientů, nevhodné chování apod.):

1. Prvním krokem je klidná domluva a hledání společného řešení.
2. Pokud domluva neplní svůj účel, vyzve pracovník návštěvníka, k opuštění pokoje, popř. prostor Domova seniorů TGM.
3. Návštěvník je povinen uposlechnout.
4. V případě neuposlechnutí může pracovník, dle situace, zavolat o pomoc Policii ČR.
5. Pracovník zapíše situaci do Knihy hlášení s uvedením svědků.
6. Pracovník (svědek) zápis v Knize hlášení podepíše.

- ✚ V případě konfliktu klienta s jeho příbuznými nebo návštěvníky pracovníci Domova chrání oprávněné zájmy klienta a poskytují mu podporu. Jsou-li přímo požádáni o pomoc v řešení obtížných vztahů, zachovávají neutralitu a postoj respektu k zúčastněným stranám, případně odkazují na specializované pracovníky (sociální pracovníce, psychology, nezávislé orgány a služby) (viz. Standardy kvality služeb č. 2 Ochrana práv klienta)

11. Předávání informací o provozu Domova, připomínky a stížnosti

11.1. Základní informace o zařízení lze získat:

- na webových stránkách Domova (www.seniori-beroun.cz),
- v registru poskytovatelů na webových stránkách Středočeského krajského úřadu,
- telefonicky a také osobně u pracovníka recepce, která je otevřena současně s budovou v běžnou denní dobu maximálně do 19.00 hodin.
- podrobné informace předává sociální pracovnice

11.2. S připomínkami a podněty k ošetřovatelské péči o klienty se ústně obračejte na **vedoucí zdravotní sestru**.

Prosíme, nekontaktujte s připomínkami pracovníky v sociálních službách. Není v jejich kompetenci řešit osobně jakékoliv připomínky či stížnosti. Jsou pověřeni připomínky, stížnosti pouze sepsat na formulář a předat k prošetření.

11.3. S připomínkami a žádostmi o informace k průběhu sociálních služeb (podávání žádostí o sociální službu, vedení evidence žadatelů, ceny za poskytované služby apod.) se obračejte na **sociální pracovníci**.

11.4. Informace k základnímu chodu Domova seniorů TGM, můžou předat:

- ✚ Zaměstnanci domova: podávají základní informace o chodu Domova (obecně v rozsahu informačního letáku) a informace s kontakty na pověřené pracovníky k jednání se zájemcem o službu (sociální pracovnice).
 - nabídnou leták, odkážou na webové stránky, odkážou na sociální pracovníci
- ✚ Podrobné informace o službě ústní i písemnou formou podává sociální pracovnice.

11.5. Jak podat svůj podnět nebo stížnost?

(Standardy kvality sociálních služeb č. 7)

Komu?

1) Ústně i písemně lze podat

KOMUKOLIV ze zaměstnanců (např. klíčovému pracovníkovi, vedoucímu pracovníkovi, sociální pracovníci...)

zaměstnanec stížnost písemně sepíše na formulář a předá sociální pracovníci

2) Ústně svému blízkému z rodiny-zde se jedná o klienta (pomůže vaší písemnou formu předat sociální pracovníci či jiným zaměstnancům)

3) Výboru obyvatel – předseda

Kam mohu dát písemný podnět?

1) Schránka podnětů a stížností

– na každém patře jsou umístěny v levém i pravém křídle

Lze stížnost podat anonymně? Ano!

Písemnou stížnost vložíte BEZ PODPISU do schránky, která je umístěna na chodbě – na každém patře Domova.

Výsledek stížnosti pak bude umístěn písemně na nástěnkách Domova po dobu jednoho týdne.

Kdo stížnost řeší?

Podané stížnosti se předkládají sociální pracovníci, která je řeší s Komisí pro řešení stížností.

V případě nespokojenosti s vyřešením stížnosti je stížnost dále postoupena k řešení přímo k řediteli.

Jak dlouho se stížnost řeší?

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. Pokud by byla lhůta překročena, bude stěžovatel o důvodech překročení lhůty informován.

Jak se dozvím odpověď podané stížnosti?

Odpověď Vám předloží sociální pracovníce s dotazem na spokojenost s řešením stížnosti.

Kam se mohu obrátit, pokud nejsem spokojen s odpovědí?

- ❖ Krajský úřad Středočeského kraje,
odbor sociálních věcí, Zborovská 5,
150 00 Praha 5
- ❖ Kancelář veřejného ochránce práv,
Údolní 39, 602 00 Brno
- ❖ Český helsinský výbor
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5

12. Odpovědnost za škodu, vzniklou v průběhu návštěvy

12.1. Návštěvník Domova odpovídá za škodu, kterou způsobil v prostorách zařízení na majetku Domova seniorů TGM, jiné organizace nebo na majetku a zdraví jiných osob porušením právní povinnosti (v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů).

12.2. Způsobí-li škodu více osob, odpovídají za ni poměrně podle své účasti.

12.3. Výše náhrady škody bude stanovena po jednání škodní komise a vychází ze stáří opotřebení a ceny poškozeného vybavení.

13. Seznámení s pravidly Návštěvního řádu a jeho dodržování

13.1. Zaměstnanci Domova seniorů TGM jsou při nástupu do pracovního poměru informováni o pravidlech v Návštěvním řádu Domova vedoucími pracovníky prostřednictvím Adaptačního plánu.

13.2. Zaměstnanci Domova jsou o změnách návštěvního řádu informováni prostřednictvím vedoucích pracovníků při pravidelných poradách nebo plánovaných školeních. O seznámení je učiněn zápis s podpisy pracovníků.

13.3. Žadatel o službu obdrží před nástupem do Domova písemnou formu Návštěvního řádu ze strany sociální pracovnice. Písemně ve Smlouvě o poskytování služeb stvrzuje, že dokument přečetl a souhlasí s jeho zněním.

13.4. Informace o změnách pravidel (předpisů), jsou předávány prostřednictvím klíčových pracovníků na základě ústního pověření vedoucího pracovníka nebo metodika.

13.5. Informování klienta o změnách v předpisech je doloženo podpisem klienta na listině, kde je uvedeno, že změnám rozuměl a se změnami souhlasí. Na podpisové listině je uvedeno datum, kdy a jakým způsobem (ústně, písemně, pikto-gramy) byla informace klientovi předána.

14. Závěrečná ustanovení

14.1. Veškerá ustanovení Návštěvního řádu Domova seniorů TGM se vztahuje na všechny osoby, které se zdržují ve vnitřních i venkovních prostorách Domova seniorů TGM.

Tyto osoby jsou povinny se řídit Návštěvním řádem Domova seniorů TGM.

14.2. Návštěvní řád Domova seniorů TGM nabývá účinnosti dne 1. května 2017.

Ondřej Šimon
ředitel Domova seniorů TGM



Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací

Informace pro klienty a návštěvy Domova seniorů TGM

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

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

1. Požár

Co dělat pokud vznikne požár?

- ✚ pokud je to možné zamezit šíření požáru hašením
- to jen v případě, že neohrozíme své zdraví nebo zdraví ostatních!
- ✚ **přivolat pomoc voláním HOŘÍ!**
- ✚ přivolat pomoc zaměstnanců Domova seniorů TGM :
 - ❖ sesterna v 1. a 2. patře,
 - ❖ recepce v přízemí,
 - ❖ kanceláře ve 2. patře,
 - ❖ prostřednictvím komunikačního zařízení sestra – pacient umístěného na každém pokoji nebo toaletách a koupelnách
- ✚ zavolat hasiče telefonem na čísla 150 nebo 112 (sesterna, recepce)
- ✚ pokusit se zachovat klid a vyčkat na přivolanou pomoc
- ✚ řídit se pokyny zaměstnanců Domova seniorů TGM
- ✚ v případě nebezpečí uniknout nouzovými východy
 - ❖ zelené značky se šipkou na chodbách označují nouzové východy
 - ❖ umístění nouzových východů je také označeno na únikových plánech na každé chodbě a každém pokoji.

Dále se již klienti, zaměstnanec Domova a další osoby řídí pokyny zaměstnanců Domova seniorů TGM a přivolaného Hasičského sboru.

Obecné pokyny pro případ evakuace

(výtah z evakuačního řádu Domova seniorů TGM):

1. POUŽIJTE NEJBLIŽŠÍ OZNAČENÝ VÝCHOD Z BUDOVY!

2. PŘI EVAKUACI ZACHOVEJTE KLID A ROZVAHU!

3. ŘÍDTE SE POKYNY ZAMĚSTNANEC DOMOVAU DOMOVA SENIORŮ A HASIČŮ!

4. VENKU DODRŽTE OD OBJEKTU BEZPEČNÝ Odstup!

Klienti a návštěvníci se v těchto situacích řídí výhradně jejich pokyny, případně pokyny vysílanými rozhlasem, instalovaným na jednotlivých pokojích a chodbách Domova.

Návštěvníci, či schopní klienti napomáhají dalším méně schopným klientům při případné evakuaci nebo upozorní jiné na hrozící nebezpečí.

2. Havárie

Havárie může být specifikována např. jako havárie potrubí vodovodní přípojky, lokální výpadek elektrické energie, porucha výtahu apod.

Co dělat v případě havárie v budově Domova seniorů TGM:

- ✚ přivolat pomoc zaměstnanců
 - ❖ sesterna v 1. a 2. patře,
 - ❖ recepce v přízemí,
 - ❖ kanceláře ve 2. patře,
 - ❖ prostřednictvím komunikačního zařízení sestry – pacient umístěné na každém pokoji nebo toaletách a koupelnách
- ✚ pokusit se zachovat klid a vyčkat na přivolanou pomoc
- ✚ řídit se pokyny zaměstnanců Domova seniorů TGM
- ✚ v případě nebezpečí uniknout nouzovými východy
 - ❖ piktogramy-zelené značky -bílá šipka s běžící osobou, umístěné na všech chodbách
 - ❖ hlavní východ z budovy nebo venkovní boční schodiště na krajních křídlech
- ✚ dále se již klienti řídí pokyny přivolaného Hasičského sboru

Klienti a návštěvníci se v těchto situacích řídí výhradně pokyny velící osoby - hasičského sboru, policie nebo zaměstnanců, případně pokyny vysílanými rozhlasem, instalovaným na jednotlivých pokojích a chodbách Domova. Návštěvníci, či schopní klienti napomáhají dalším méně schopným klientům při případné evakuaci nebo upozorní jiné na hrozící nebezpečí.

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

- ✚ pokusit se chybějící věc nebo peníze hledat
 - ✚ zavolat zaměstnanec Domova prostřednictvím komunikačního zařízení sestry – pacient umístěné na každém pokoji nebo toaletách a koupelnách
 - ❖ sesterna v 1. a 2. patře,
 - ❖ recepce v přízemí,
 - ❖ kanceláře ve 2. patře,
 - ✚ pokusit se zachovat klid a vyčkat na přivolanou pomoc
 - ✚ řídit se pokyny zaměstnance Domova
 - ✚ po vyšetření ztráty je sepsán protokol, v případě krádeže nad 5000 Kč je zavolána zaměstnanec Domova Policie ČR
- ❖ V případě, že některý klient, zaměstnanec či jiná osoba se stane svědkem krádeže, je povinen tuto skutečnost nahlásit!
 - ❖ Klienti jsou povinni využívat k uschování cenných věcí a peněz uzamykatelných skříní na pokojích nebo využít služby uschování do depozitní pokladny Domova seniorů TGM.
 - ❖ Klienti a návštěvníci Domova se řídí pokyny zaměstnanců.

4. Výskyt epidemiologicky významné nákazy

V případě podezření z nákazy své osoby nebo ostatních klientů v budově Domova seniorů TGM (salmonelóza, svrab, cizopasnici atd.) je klient povinen:

- ✚ informovat vedoucí zdravotní sestru nebo zdravotní sestru nebo ošetřující zaměstnanec Domova
- ✚ zachovat klid a vyčkat na přivolanou pomoc
- ✚ dodržovat zásady hygieny dle instrukcí lékaře a ošetřujícího zaměstnance Domova
- ✚ řídit se pokyny zaměstnanců Domova seniorů TGM

Návštěvy jsou zakázány v době vyhlášených karanténních opatření nebo zvýšeného nebezpečí infekční nemocí na základě rozhodnutí hygienické služby.

Zákaz nebo omezení návštěv může být vyhlášeno ředitelem Domova také z důvodů vážných technických poruch či havárií, či jiných vážných okolností.

5. Porucha výtahu

V případě zaseknutí či poruchy výtahu:

- + stisknout zvonek označený piktogramem - zvonek se žlutou barvou
- + vyčkat na výzvu kontaktní osoby servisu výtahů, která se ozve z mikrofonu
- + s osobou komunikujeme dle položených otázek
- + pokud se nikdo z mikrofonu neozve, opětovně mačkat zvonek
- + v případě, že se nikdo neozve z mikrofonu, pokoušíme se bouchat rukou, či jiným předmětem na dveře
- + řídíme se pokyny přivolaného zaměstnance Domova, zachováme klid a čekáme na vyproštění z výtahu

6. Úraz

- + v případě úrazu, poranění v koupelně či pokoji použijeme komunikátor sestry – pacient (stiskneme tlačítko komunikátoru)
- + v případě úrazu jinde v budově přivoláme zaměstnance voláním slovy: „POMOC!“ nebo požádáme jinou přítomnou osobu o přivolání zaměstnanců
- + zachováme klid, čekáme na příchod zaměstnanců a řídíme se jejich pokyny

7. Fyzické napadení, ublížení

V případě napadení ze strany druhé osoby:

- + snažíme se uniknout z místa napadení k nejbližšímu místu, kde se nachází zaměstnanci Domova
 - ❖ sesterna v 1. a 2. patře,
 - ❖ recepce v přízemí,
 - ❖ kanceláře ve 2. patře,
- + voláme o pomoc
- + oznámíme incident zaměstnanci Domova (klíčový pracovník, zdravotní sestra, osoba, které důvěřujeme, atd.)
- + řídíme se pokyny přivolaných zaměstnanců

8. Ztráta klienta mimo objekt Domova

Vážený kliente.

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

- ✚ požádejte o pomoc nejbližší cizí osobu na ulici a vysvětlete situaci, ve které jsme se ocitli
- ✚ v případě neúspěchu se obraťte na jinou osobu
 - například v nejbližším obchodě, úřadě, policii apod.,
- ✚ vyčkejte na místě na příjezd či příchod zaměstnance Domova

9. Dodržování bezpečnostních zásad

Povinnosti a dodržování bezpečnostních zásad:

- počínat si tak, aby požár či havárie nemohla vzniknout
- neprodleně nahlásit údržbě nebo ošetřujícímu zaměstnanci Domova závady na elektrospotřebičích ve svém pokoji (rozbitý kabel, rozbitý elektrospotřebič, technické závady v koupelnách, toaletách, kapající kohoutky apod.)
- nenechat právě používané spotřebiče bez dozoru (pokud si vařím čaj či kávu, fénuji si vlasy atd.)
- dbát na bezpečnost při zacházení s elektrospotřebiči či látkami, které by mohly způsobit požár (zápalky, svíčky, varné plotýnky apod.)
- dbát na bezpečnost – nebezpečí pádů na mokré podlaze (při úklidu či hygieně)
- dbát bezpečnostních zásad – např. nepřikrývat lampy na čtení příkrývkami
- v případě krizové či nouzové situace se řídit pokyny zaměstnanců Domova seniorů TGM

10. Informovanost o krizových situacích v Domově seniorů TGM

10.1. Domov seniorů TGM informuje o krizových situacích (např. přerušení dodávky elektřiny, přerušení dodávky tepla, nefunkční kanalizace pod.) **prostřednictvím nástěnek** umístěných na jednotlivých patrech a prostřednictvím ústního upozornění ošetřujícího zaměstnanec Domova.

10.2. Klienti jsou informováni obecně o krizových situacích v Domově seniorů TGM při jednání se zájemcem o službu, nejpozději před podepsáním Smlouvy o poskytování sociálních služeb. Opětovně jsou klienti informováni prostřednictvím tohoto dokumentu, umístěného na pokojích klientů.

10.3. Návštěvy a ostatní osoby jsou informovány prostřednictvím tohoto dokumentu, který je součástí domácího a návštěvního řádu.

O mimořádných událostech jsou informováni prostřednictvím informačních vývěsek nebo ústním upozorněním zaměstnancem Domova seniorů TGM.

Ondřej Šimon
ředitel Domova seniorů TGM

Zpracovala: Mgr. Olga Dolejšová

Schválil: Ondřej Šimon – ředitel

Platnost od: 1.5.2014

rozdělovník: ředitel, vedoucí zaměstnanci, ostatní zaměstnanci k dispozici na sesternách a denní místnosti, recepce