



Domácí řád – informace pro pobyt v Ústavu sociálních služeb Milíčevs



1. Nabídka služeb, které poskytujeme

- Poskytování stravy, ta se připravuje přímo v zařízení. Spolupracujeme s nutriční terapeutkou, která dbá zásad zdravé výživy, sleduje nutriční hodnoty jídel. Připravujeme různé druhy diet: normální, žlučnicková, diabetologická. Také připravuje různé formy jídel: celé, mleté, mixované. Celodenní strava se skládá ze: snídaně + dopolední svačiny, oběda, odpolední svačiny a večeře. Diabetikům, kterým se aplikuje inzulin, náleží druhá večeře. Pokud má uživatel zaveden PEG-sondu do žaludku, nehradí stravovací jednotku. Uživatelům je celodenně k dispozici čaj na halách. Jídla jsou připravována podle jídelního lístku, který je dopředu sestaven a vyvěšen na nástěnkách na každém patře. Všichni klienti a zaměstnanci mají možnost zasahovat do tvorby jídelního lístku. Jídla jsou podávána na jídelnách. Imobilním a nemocným obyvatelům jsou roznášena na pokoje. Vzhledem k tomu, že v zařízení je poskytována celodenní strava, není vhodné shromažďovat větší množství jídel na pokojích. Zvláště pak nedoporučujeme skladovat na pokojích potraviny, které rychle podléhají zkáze. K uchování potravin jsou určeny lednice, které jsou na pokojích.

Rozpis výdeje stravy:

Snídaně s dopolední svačinou	08.00 - 09.00 hodin
Oběd	11.30 - 12.30 hodin
Odpolední svačina	15.00 - 15.15 hodin
Večeře	17.00 - 18.00 hodin
II. Večeře pro diabetiky	20.00 hodin



- Ubytování, máme dvou, tří a více lůžkové pokoje. Každý pokoj je vybaven: polohovatelným lůžkem, šatní skříní, poličkou, lednicí s mrazákem, pojízdným nočním stolem, židlemi, stolem, ionizátorem vzduchu, televizí, tlačítkem na přivolání personálu. Lednice s mrazákem je společná pro všechny uživatele na daném pokoji. Proto není v našich silách zajistit dohled nad uloženými potravinami. Pokoj si smí uživatel uzamykat pouze po dohodě s ostatními spolubydlícími na pokoji. Změna pokoje je během pobytu možná, a to po projednání s ošetřujícím personálem, souhlasem vrchní sestry, ředitele zařízení a uživatelů, kterých se přestěhování týká. Manželé nebo druh s družkou mohou být ubytováni společně, jestliže to dovolí kapacita a možnosti zařízení. Pokoje jsou vybaveny ústavním nábytkem. Stěhovat do ústavu vlastní nábytek je povoleno pouze ve výjimečných případech a v omezeném množství (křeslo, stůl), pokud to dovolí bezpečnostní a provozní předpisy. Poplatky za svůj radiový a televizní přijímač si hradí uživatel. Pořizovat si na pokoj elektrospotřebiče např. žehličku, varnou konvici atd., lze, ale je nutné přihlídnout ke schopnostem uživatele. Celá budova zařízení se z bezpečnostních důvodů zpravidla odemyká v 5,30 a večer se zamyká ve 20 hodin.



Samozřejmě, že uživatel může v případě potřeby jít mimo budovu i když je již budova zamčena, je ovšem nutné, aby toto nahlásil personálu. Noční klid je od 22.00 hodin a do 06.00 hodin. Uživatel má právo přijímání návštěv dle své volby. Poskytovatel má právo

přechodně omezit návštěvy, vyžadují-li to hygienickoepidemiologické důvody nebo jiné závažné provozní důvody. Prádlo a věci denní potřeby má uživatel uložené ve stolku, skříni, poličce atd. Ovšem vždy v takovém množství, které odpovídá množství, které se vejde do určených úložných prostor. Cenné věci (vkladní knížky, peněžní hotovost, šperky atd.) na žádost uživatele převezme ústav do své úchovy. Každý uživatel má k dispozici uzamykatelnou schránku (šuplík u nočního stolku), do kterého by si měl ukládat cenné věci a finanční hotovost, pokud nevyužije uložení v kanceláři. Prosíme uživatele a rodinné příslušníky, aby do zařízení nenosili žádné cenné předměty a volně je ponechávaly nezabezpečené. Společné prostory jsou monitorovány kamerovým systémem, který slouží pouze ke sledování aktuální situace a případně jako důkaz při spáchané trestné činnosti. Povolení pro kamerový systém se záznamem je schváleno Úřadem pro ochranu osobních údajů.

- Praní a žehlení prádla, probíhá přímo v zařízení každý pracovní den. Neprovádíme praní a čištění textilu, který vyžaduje speciální zacházení. Provádíme také drobné opravy prádla. Vyprané a vyžehlené prádlo každý všední den uklízí uživatel sám nebo s pomocí personálu. Nově přichozím uživatelům označujeme veškeré prádlo štítkem se jménem. Sběr použitého prádla probíhá zpravidla 2x denně, ráno a večer. Čisté prádlo se rozváží každý pracovní den dopoledne. Prádlo se pere v automatických pračkách a suší v elektrické sušce nebo venku na čerstvém vzduchu. Prádlo znečištěné biologickým materiálem se desinfikuje. Proto je nutné, aby uživatelé měli své prádlo vhodné pro žehlení a praní a sušení v automatických strojích. Prosíme Vás, abyste do zařízení nenosili vlněné svetry a další choulostivé ošacení, které není vhodné pro ústavní praní. Uživatel má možnost nevyužívat služby naší prádelny, ale musí si sám zajistit praní jinde. Ovšem i v tomto případě uživatel platí celkovou úhradu za ubytování, jelikož za nevyužívání služeb prádelny se žádná částka nevrací. Zařízení neručí za prádlo, které si



uživatel sám nevhodně uschová (vhodí do odpadkového koše atd.)

- Úklid, ten je prováděn denně. V případě potřeby častěji. Úklid zajišťuje ústav vlastními pracovníky. Uživatelé by sami měli dbát na čistotu a udržovat v rámci svých možností pořádek a pravidelný úklid personálu umožnit. Úklid probíhá denně, vždy na vlhko s desinfekcí. Úklid povrchů stolků a stolů na pokojích je každodenní a současně probíhá likvidace zbytků jídel z pokojů a odpadků. Úložné prostory nočních stolků se uklízí průběžně, ale minimálně jednou týdně, a to buď samotným uživatelem, nebo patronkou za přítomnosti uživatele s jeho souhlasem.

- Provádění osobní hygieny, jedná se o celkovou hygienu těla, péči o vlasy a nehty na rukou, péče o dutinu ústní, výměna inkontinentních pomůcek, pomoc při použití WC nebo toaletního křesla. Rozsah podpory, pomoci nebo péče se odvíjí od aktuálního zdravotního a psychického stavu uživatele. Služby pedikérky, holičky ani kadeřnice nejsou součástí základních činností. Tyto služby si uživatelé hradí sami. Kadeřnice i pedikérka dochází přímo do zařízení. Jejich návštěvy jsou vždy dopředu nahlášeny a je možné se objednat. Pokoj, popřípadě prostor před pokojem je vybaven umyvadlem s tekoucí studenou a teplou vodou. Toto vybavení je plně k dispozici potřebám uživatelů. Každý by měl dodržovat osobní hygienu pravidelně a zároveň dodržovat čistotu a pořádek na pokojích a v dalších společných prostorech, které používá. V domově je dále jedna koupelna na každém patře. Koupelna v přízemí je vybavena dvěma sprchami, koupelna v 1. patře je vybavena jednou vanou a sprchou, koupelna ve 2. patře je vybavena dvěma vanami a sprchou. Koupelny na 1. a 2. patře jsou také vybaveny zvedacím zařízením pro imobilní uživatele. Uživatelé se koupou dle rozpisu, mimo něj dle potřeby a přání uživatelů, ale vždy dle možností ošetřujícího personálu. Vzhledem ke kapacitě zařízení a počtu koupelen je vypracován rozpis pro jednotlivá



oddělení a dny. Intimita je zajištěna pomocí zástěn. S uživatelem je při individuálním plánování projednán den a čas koupání.

- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při oblékání a svlékání, 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, doprovod k lékaři. Rozsah podpory, pomoci nebo péče se odvíjí od aktuálního zdravotního a psychického stavu uživatele.
- Aktivizační činnosti, představuje pracovní činnosti sloužící k upevnění motorických, psychických a sociálních schopností. Například: volnočasové a zájmové aktivity (práce v kuchyňce, základy vaření, ruční práce, kino, čtení, vyprávění, trénování paměti atd.), pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (kulturní akce, výlety, soutěže atd.), nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností (terapie se zvířaty, cvičení, procvičování motoriky, procházky po parku atd.) K dispozici je také veřejná knihovna s volně přístupným internetem. Tyto aktivizační činnosti jsou k dispozici zpravidla ve všedních dnech.
- Zprostředkování kontaktů se společenským prostředím, zajištění kulturních akcí, zajištění kadeřnice, pedikérky, návštěv duchovních, denního tisku atd. Pomoc při kontaktu s rodinou - návštěvy jsou neomezené, možnost dočasného pobytu uživatele u rodinných příslušníků. Kulturní akce jsou veřejně přístupné.
- Sociální poradenství, vedoucí k rozvoji a udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporujících soc. začlenění. Kontakt s potřebnými úřady. Provádí jej sociální pracovník.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, zajištění spolupráce s rodinou, zajištění drobných

nákupů, zajištění poštovních služeb, administrativní činnosti a úkony spojené s pobytem uživatele v zařízení (vyřizování potřebných dávek, změna trvalého bydliště, náležitosti k výplatě důchodů atd.)

- Zajištění lékařské péče, máme vlastního praktického lékaře, který do zařízení dochází každý pracovní den. Dále k nám pravidelně dochází psychiatr a diabetolog. Pokud si uživatel přeje jiné lékaře, než kteří po dohodě spolupracují se zařízením, je nezbytné, aby si jejich služby rodina sama zajistila (návštěvy lékařů, doprovod, převoz sanitním vozem). Užívání předepsaných léků a dodržování léčebných postupů je na svobodné vůli každého uživatele. Pokud ale lékař určí, že nedodržování užívání předepsaných léků nebo nedodržování léčebných postupů uživatelem ohrožuje ostatní osoby v zařízení, pak je toto chápáno, jako porušení domácího řádu.



- Základní ošetrovateľská péče, ta je zajištěna pomocí všeobecných zdravotních sester a pracovníc v sociálních službách typu A. Dále poskytujeme základní rehabilitaci (zajišťují všeobecné zdravotní sestry, pracovníci v sociálních službách) dle potřeb uživatele a možností zařízení. Dále poskytujeme odbornou fyzioterapii (zajišťuje fyzioterapeutka) dle ordinace lékaře.

2. Co obsahuje úhrada, vratky, příspěvek na péči

Úhrada je vždy stanovena dle platného ceníku. Skládá se z úhrady za bytové služby a z úhrady stravy včetně provozní režie. Cena za dvoulůžkový pokoj je vyšší než za tři a více lůžkový pokoj. Více viz aktuální ceník.



Cena nezahrnuje zejména (uživatel si hradí sám):

- úhradu za předepsané léky
 - úhradu za hygienické potřeby (mýdlo, šampon, toaletní papír atd.)
 - úhradu za služby kadeřnice a holičky
 - úhradu za služby pedikérky
 - úhradu za drobné nákupy (sladkosti, pití-mimo čaje, který je k dispozici zdarma 24 hodin denně)
 - úhradu za ošetřující pěny a krémy
- Pobyt mimo zařízení-vratky, každý pobyt mimo ústav je nutné nahlásit dopředu službu konající sestře. Uživatelé mohou na vlastní žádost pobývat mimo ústav dle své potřeby a schopností, vždy po domluvě s pracovníky zařízení. V případě, že je uživatel mimo ústav, náleží mu vratka za neodebranou stravu ve výši normy potravin. Odhlášení stravy je nutné oznámit den předem do 13 hodin, před víkendem a svátky poslední pracovní den před těmito dny. Vratka náleží, pokud byl uživatel mimo zařízení: od 00.00 hod. do 24.00 hod. Pobyt v nemocnici se považuje za předem nahlášený. Pobyt mimo zařízení je nutné nahlásit vrchní sestře nebo zdravotní sestře. Při placení snížené úhrady se stravovací jednotka vrací ve výši, v jaké byla skutečně zaplacená. Dále náleží uživateli, v případě jeho pobytu mimo ústav, vratka za neposkytnutou péči (příspěvek na péči) ve výši poměrné části za každý den nepřítomnosti. Příspěvek na péči se vrací v poměrné části dle počtů dnů mimo zařízení jen při pobytu doma, za pobyt v nemocnici se příspěvek nevrací. Vratka za neodebranou stravu a vratka za neposkytnutou péči (PNP) je uživateli vyplacena při dalším výplatním termínu, po jeho návratu zpět do ústavu. Pobyt mimo ústav je na vlastní riziko uživatele. Pokud si uživatele berou rodinní příslušníci ven z budovy, nebo jej vrací zpět do budovy, žádáme je tímto, aby tuto skutečnost nahlásili ošetřujícímu personálu.

- Příspěvek na péči, příspěvek na péči slouží k pokrytí nákladů na zajištění základní ošetrovatelské péče. Dle Zákona č.108/2006 Sb. náleží tento příspěvek v plné výši zařízení. Výše příspěvku na péči se

odvívjí od zdravotního stavu uživatele - potřebná péče bude tedy rovněž poskytována s ohledem na zdravotní stav. Snažíme se vést uživatele k co největší soběstačnosti, podporovat je a zároveň nepřepečovávat.

2. Informace podávají

- **Ošetřující lékař** MUDr. Zbyněk Zikmund, tel.: 493 620 401 každý všední den, vždy cca. ve 12 hodin, podává informace o zdravotním stavu uživatelů.
- **Všeobecná zdravotní sestra**, tel.: 493 620 401, 493 555 171, podává informace o stavu uživatele, jeho léčích, stravě, inkontinenčních pomůčkách atd.
- **Pracovník v sociálních službách**, tel.: 493 555 171, podává zcela základní informace, které se týkají uživatelů.
- **Sociální pracovník**, tel.: 493 555 047, podává informace spojené s nástupem, sociálním poradenstvím, administrativní agendou, úředními záležitostmi.
- **Ekonomka**, tel.: 493 555 534, podává informace o úhradách, finančních záležitostech uživatelů atd.



3. Další informace

- **Soužití s ostatními**, všichni uživatelé ÚSS Milíčeves si musí být vědomi, že klidného a spokojeného života v domově pro seniory bude dosaženo nejen hmotným zaopatřením, ale i vzájemnými vztahy mezi sebou a vztahy mezi personálem založenými na vzájemné úctě, ohleduplnosti, pomoci a kázni. Majetek ústavu a uživatelů je potřeba ochraňovat a šetřit. Všichni by měli dbát cti, vážnosti a dobré pověsti své i domova a vyvarovat se všeho, co by narušovalo klidné soužití (např.: agresivita, fyzické či slovní hrubé napadání, nadměrná hluchnost, páchání přestupků nebo trestných činů, dodržovat lidská a občanská práva atd.), jak mezi uživateli navzájem, tak vůči zaměstnancům a ostatním lidem. K tomu přispěje dodržování ustanovení tohoto řádu.

- Zákaz kouření v budově a zákaz nepřiměřeného požívání alkoholu, v celém zařízení je přísný zákaz požívání nepřiměřeného množství alkoholu (takové množství, které ohrožuje samotného uživatele nebo ten svým stavem ohrožuje ostatní uživatele). V celé budově zařízení je zakázáno kouřit. Kuřáci smí kouřit před budovou nebo na balkoně. Také je zakázáno požívání omamných a jiných návykových látek

- Komunikace s personálem, při poskytování sociálních služeb je komunikace velmi důležitá, a to nejen mezi personálem a uživatelem, ale také mezi rodinnými příslušníky a personálem. Díky dobré komunikaci dokážeme předejít různým nedopatřením, které by mohli nastat. Proto prosíme rodinné příslušníky našich uživatelů, aby s naším personálem dostatečně komunikovali. Například:



- *Pobyt uživatele venku*. Pokud si uživatele berou rodinní příslušníci ven z budovy, nebo jej vrací zpět do budovy, žádáme je tímto, aby tuto skutečnost nahlásili ošetřujícímu personálu.

- *Vlastní přinesené léky*. Pokud rodinní příslušníci chtějí přinést uživateli vlastní léky, je nutné, aby tuto skutečnost konzultovali se zdravotní sestrou (vrchní sestrou nebo ústavním lékařem).

- *Dodatečně donesené prádlo a věci*. Pokud rodinní příslušníci přinesou uživateli další prádlo, či cenné věci, je nutné, aby toto opět nahlásili ošetřujícímu personálu, který vše zaeviduje. Předejdeme tím možným neshodám.

- Doprovod k lékaři. O doprovodu k lékaři rozhoduje vždy praktický lékař uživatele. Pokud lékař doprovod nenapiše, není možné, aby uživatele doprovázel personál. V tomto případě ale vítáme spolupráci s rodinnými příslušníky, kteří se mohou doprovodu účastnit, nebo jej zajistit sami.

- Vyzvedávání předepsaných léků. Naše zařízení vyzvedává předepsané léky v lékárně, s níž má smluvní vztah a zahájenu spolupráci. Proto

není v našich silách vyzvedávat předepsané léky v několika lékárnách. Pokud rodinní příslušníci chtějí léky vyzvedávat v jiné lékárně, než vyzvedává zařízení, musí si toto obstarat sami. V takovém případě prosíme, aby si předepsaný recept vyzvedli po domluvě s vrchní sestrou a léky co nejdříve dodali.

- Provádění drobných nákupů. Provádíme drobné nákupy pro uživatele našeho zařízení. Nákupy zpravidla obsahují: cukrovinky, slazené a neslazené vody, toaletní potřeby atd. Není v našich silách, abychom nakupovali v různých obchodech, dle letáků atd. Proto pokud uživatel nebo rodinní příslušníci chtějí nějaké jiné zboží, musí si toto zajistit sami. Budeme velmi rádi, pokud rodinní příslušníci budou svým uživatelům donášet věci, dle jejich přání (pití, drobné nákupy).

4. Stížnosti, připomínky, podněty, pochvaly

Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti s daným stavem, který nevyhovuje potřebám uživatele a hrubě se dotýká jeho osoby. Tento stav vyžaduje nápravu.

- Stížnosti přijímají: sociální pracovník, vrchní sestra, ředitel
- Stížnost bude zapsána do Knihy stížností
- Stížnost přešetří Komise pro vyřizování stížností
- Je možné si zvolit zástupce
- Stížnost musí být vyřešena do 21 dní
- O výsledku bude stěžovatel informován
- Proti výsledku jednání je možné se odvolat
- Podrobnější postup viz metodika pro podávání

a vyřizování stížností. Tento postup je umístěn na hale v každém patře v pořadačích s dalšími tiskopisy. Možné je využít také schránek důvěry, které se také nacházejí na hale v 1. a 2. patře.

- Připomínky, podněty. Pokud mají rodinní příslušníci nějaké připomínky, je vhodné, aby je řešili přímo s personálem a vždy vyslechli stanovisko všech zúčastněných, kterých se problém týká. Mnohdy se tak předejde nedorozuměním. Prosíme také rodinné



příslušníky, aby přihlíželi ke zdravotnímu a psychickému stavu uživatelů. Prosíme vždy postupovat dle pravidel pro podávání a vyřizování stížností, viz níže.

- Pochvaly. Pokud nás chtějí rodinní příslušníci pochválit, budeme velmi potěšeni, a tato skutečnost nám dá motivaci v naší práci. Budeme také potěšeni, pokud nás budete chválit u našeho zřizovatele a na veřejnosti. Všichni víme, že je tato práce velmi náročná, a proto i drobná pochvala nás velmi potěší a ubezpečí, že naše práce má smysl.

5. Havarijní a nouzové situace-pokyny pro uživatele

Havarijní, nouzový stav může nastat z důvodů živelných pohrom, nebo to může být stav, který jakýmkoliv způsobem ohrožuje zdárný chod zařízení nebo dokonce ohrožuje zdraví uživatelů nebo zaměstnanců našeho zařízení. Seznamuje je s nimi sociální pracovník.

Požár

- voláme slovo HOŘÍ
- přivoláme personál zařízení
- snažíme se dostat do bezpečí
- kompetence jsou uvedeny v poplachových směrnících, které jsou vyvěšeny po budově
- ***Odpovědný pracovník:*** pracovník, který se v momentě požáru nachází v budově (službu konající sestra)
- ***Předcházení situaci:*** pravidelné školení BOZP a PO, revize zařízení, **pravidelné nacvičování** této situace



Technické závady na budově

- výpadek elektrického proudu
- výpadek vody
- technické závady

Poruchu nahlásí uživatel ošetřujícímu personálu. V případě, že porucha není příliš vážného charakteru, nahlásí ji dále ošetřující personál pracovníkovi údržby. V době jeho nepřítomnosti počkají do

druhého dne. Pokud se závada vyskytne o víkendu, volají údržbáře. Pokud bude závada vážného charakteru, volají řediteli ústavu nebo pracovníkům energetických závodů, či jiným příslušným organizacím. Vždy dbají na to, aby nedošlo k ohrožení jejich života, nebo života uživatelů. Pokud dojde k výpadku vody, zajistí vedoucí ústavu vodu z jiných zdrojů. V době výpadku vody jsou zaměstnanci i uživatelé povinni šetřit s vodou, zbytečně s ní neplýtvat a provádět úsporná patření.

- ***Odpovědný pracovník:*** pracovník, který se nachází v budově (službu konající sestra)
- ***Předcházení situaci:*** pravidelná údržba budovy, revize zařízení, pravidelné kontroly strojů atd.

Uvznutí uživatele nebo jiné osoby ve výtahu:

- při výpadu elektrického proudu
- při poruše výtahu

V případě uvznutí osoby ve výtahové kabině je k dispozici na přivolání pomoci tlačítko zvonku, které se nachází v kabině výtahu. Uvznutí je také možné nahlásit křikem. Po zjištění, že se někdo nachází ve výtahu, zavolá kterýkoliv pracovník údržbáře. Ten následně provede vytažení osoby z výtahu v souladu s pravidly bezpečnosti práce. Pokud tato situace nastane v noci nebo v nepřítomnosti údržbáře, zavolá službu konající sestra údržbáři na mobil, nebo zavolá řediteli. Ti následně zajistí vytažení osoby z výtahu.

- ***Odpovědný pracovník:*** v týdnu od 6-15 kterýkoliv pracovník, jinak kdykoliv službukonající sestra
- ***Předcházení situaci:*** pravidelné revize výtahu, zveřejnění tel. čísel na ředitele a údržbáře

Vypracoval: Jór, Matzkeová, všeobecné zdravotní sestry, pracovníci v sociálních službách

Schválil a vydal: Jór

Datum vydání: 21. 3. 2014

Platné od 1. 6. 2014

Počet stránek: 12x

Určeno pro: uživatele, zájemce o službu, rodinné příslušníky uživatelů

Tato směrnice nahrazuje „Domácí rád“ zde dne: 1. 5. 2010