

DOMOVNÍ ŘÁD

DŮM OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Verze č.: 6

Počet stran: 12 + 1 příloha

Vypracoval	Jednatelka – MSc. Magdaléna Radošová, MBA

Správce dokumentace	Vrchní sestra – Veronika Fischer
	Referent sociálních věcí – Petra Valachová

Schválil	Jednatelka – MSc. Magdaléna Radošová, MBA
Podpis:	

Platnost od:	1. 1. 2019
---------------------	-------------------

Platnost do:	provedení písemné změny
---------------------	--------------------------------



I. Úvod

1. Cílem domovního řádu je vytvářet příznivé podmínky pro pacienty Domu ošetrovatelské péče, Dolní Rychnov (dále jen DOP), a to podmínky následující: materiální a sociální a zdravotní zabezpečení, duchovní seberealizaci, kulturní a společenské potřeby, vztahy vzájemné úcty, pomoci a spolupráce. Vedení, lékaři, všeobecné sestry, ošetrovatelky a ostatní personál se snaží o dosažení, co nejlepších výsledků. Usilují rovněž o to, aby prostředí zařízení vytvářelo pro pobyt pacientů atmosféru klidu, pohody a spokojenosti.
2. Domovní řád upravuje základní normy soužití pacientů, jejich práva a povinnosti, požadavky na zaměstnance s cílem vytvářet příznivé podmínky klidného života a spolupůsobit na seberealizaci, kulturní a společenské potřeby v Domě ošetrovatelské péče. Slušné a zdvořilé chování jak k sobě navzájem, tak i k pracovníkům DOP je základní podmínkou klidného soužití.
3. Domovní řád je závazný pro všechny pacienty, návštěvy a zaměstnance.
4. Případné hrubé chování, slovní napadení (s ohledem na diagnózu pacienta) a nadměrné požívání alkoholických nápojů bude řešeno v souladu s platnými právními předpisy.
5. Pacient je do zařízení přijat na základě indikace praktickým lékařem nebo lékařem z akutního lůžka nemocnice. Při přijetí pacient nebo jeho rodinný příslušník jako vedlejší účastník podepisují Smlouvu o poskytnutí nadstandardní péče, která není hrazená ze zdravotního pojištění (ubytování v komfortně vybavených pokojích, péče o psychiku pacienta, poskytování k užívání rehabilitačních pomůcek, přístrojů a polohovacích pomůcek, poskytnutí speciální ochranné tělové kosmetiky).

II. Ubytování

1. V den přijetí do DOP pacient předkládá občanský průkaz a průkazku zdravotní pojišťovny. Průkazku zdravotní pojišťovny je doporučeno pacientovi nechat založenou v příslušné dokumentaci na sesterně.
2. Pacient se po svém příchodu do DOP ubytuje v určeném pokoji. Osobní prádlo bude označeno personálem prádelny v DOP. O veškerých osobních věcech pacientů, vč. cenných předmětů (např. radiomagnetofon, obrazy apod.) a výši finančních prostředků, kterou má pacient u sebe a je určena k osobní spotřebě, bude pořízen záznam, který bude založen do osobního spisu pacienta. Převzetí věcí stvrdí svými podpisy na záznamovém listu pacient, rodina, příp. svědek z řad zaměstnanců a pracovník DOP přebírající věci pacienta (všeobecná sestra, ošetrovatel/ka, pečovatel/ka). Pacient či rodina jsou povinni o pořízení nové věci nebo při její likvidaci uvědomit službu konající sestru a trvat na úpravě soupisu věcí. Úpravu soupisu podepisuje opět pacient nebo rodina a pracovník DOP. Při odchodu pacienta se postupuje obdobně, pacient či rodina potvrdí podpisem převzetí věcí a pracovník DOP jejich předání.
3. O ubytování v pokojích při nástupu klienta do DOP i o přemístění v průběhu pobytu rozhoduje po dohodě s pacientem vrchní sestra ve spolupráci s referentkou sociálních věcí. Ubytování v DOP se zajišťuje s přihlédnutím k možnostem DOP a k zdravotnímu stavu pacienta. Věci, které si s sebou pacient přinese z domova, budou označeny přiděleným číslem. Pacient, případně ošetřující personál je uloží na místa k tomu určená.
4. Každému z pacientů vzniká samostatné právo:
 - výlučně užívat zařízení pokoje jemu zvlášť přidělené (lůžko s lůžkovinami, samostatnou šatní skříň, noční stolek)
 - spolu se svým spolubydlícím(i) užívat pokoj a ostatní zařízení pokoje a příslušenství

- kromě práva užívat pokoj s vybavením a příslušenstvím je pacient oprávněn užívat koupelnu, centrální koupelnu a ostatní společné prostory a zařízení, určené pro užívání všemi pacienty.
5. Není dovoleno v DOP přechovávat např. živá zvířata, nebezpečné předměty a chemikálie, věci hygienicky závadné, některé věci v nadměrném množství, bez souhlasu vrchní sestry DOP. K výzdobě pokoje může pacient se souhlasem vrchní sestry použít vlastních předmětů (např. obrazy, textilie). Pacienti a zaměstnanci jsou povinni s poskytnutým majetkem DOP šetrně zacházet.
 6. Pacient DOP může být po dohodě přemístěn, je-li to nutné ze zdravotních nebo jiných vážných důvodů, do jiného pokoje nebo na jiné lůžko. Z rozhodnutí lékaře při zhoršení zdravotního stavu /selhávání základních životních funkcí/, může být pacient převezen do nejbližšího nemocničního zařízení na akutní lůžko. V tomto případě hospitalizace v našem zařízení končí. Pokud se ale stav v nemocničním zařízení pacienta zlepší, může být převezen zpět, pokud bude lůžko volné a indikace k přijetí na lůžko následné péče trvá.
 7. Věci přidělené pacientům Domem ošetrovatelské péče zůstávají majetkem DOP. Pacienti jsou povinni s nimi šetrně zacházet a při trvalém odchodu z DOP je vrátit ve stavu odpovídajícím délce jejich používání.
 8. Na pokojích je zákaz používání tepelných spotřebičů. V platnosti je zákaz používání otevřeného ohně. Zákaz kouření platí ve všech společných prostorách zařízení, kouřit lze pouze v místech tomu určených (toto povolení se týká pouze pacientů), a to za podmínek, nebude-li to obtěžovat ostatní pacienty.
 9. Pacient může používat např. vlastní rádio (po dohodě i jiný elektrospotřebič), které je povinen předložit k elektro revizi, kterou zajistí DOP. Pacient je povinen uhradit náklady za elektro revizi. Při používání vlastních spotřebičů nesmí pacient rušit ani omezovat spolubydlícího. Televizor může sledovat do 22 hodiny, později jen se sluchátky. Na každém pokoji může být jen jeden televizor. Je bezpodmínečně nutné, aby se spolubydlící na jeho provozu vzájemně domluvili.
 10. Pacienti chrání svůj majetek. Na požádání ošetrojícího personálu umožní kontrolu pořádku. Zaměstnanci jsou povinni odstranit z pokojů věci včetně potravin, pokud by tyto svou kvalitou, množstvím nebo technickým stavem odporovaly hygienickým požadavkům, technickým normám nebo pokud by ohrožovaly zdraví a kvalitu života v zařízení.
 11. Pacienti ani zaměstnanci nesmí rozšiřovat množství zapojených elektrospotřebičů, přidávat prodlužovací kabely a rozdvojky.

IV. Úschova cenných věcí

1. Při nástupu nebo v průběhu pobytu v DOP může pacient požádat referenta sociálních věcí o převzetí cenných věcí a peněžní hotovosti do úschovy DOP (dále jen depozita). Pracovnice potvrdí pacientovi převzetí depozita předáním protokolu o převzetí, při převzetí hotovosti předáním příjmového dokladu. Protokol obsahuje: jméno, příjmení a datum narození, datum převzetí, popis předmětů, počet, cenu, podpisy pověřeného pracovníka, příp. staniční sestry, nebo jiného svědka a vlastníka. Pacient může po dohodě s referentem soc. věcí uložit peněžní hotovost do pokladny DOP, peníze z hotovosti nebo vkladů vybírat, ukládat nebo s nimi jinak disponovat. Vydání depozita potvrdí pacient na protokolu, u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu svým podpisem. Tyto operace provádí asistentka (sekretářka) a v případě větších finančních částek (nad 10000 Kč - desetitisícokorun) také za účasti svědka. Při převzetí

depozita do úschovy v případě nemoci či jiné události postupuje pověřený zaměstnanec obdobně.

2. O nakládání s **peněžní hotovostí** je vedena evidence v pokladním deníku = evidence příjmů, výdajů a zůstatků hotovosti v pokladně. Zároveň je vedena evidence na osobních kartách pacientů, u každého jsou zaznamenávány obraty a zůstatky peněžní hotovosti. Každý finanční obrat je dokladován příslušným potvrzením. K výdajovým dokladům je přiložen paragon nebo jiná stvrzenka, která dokládá účel použití hotovosti. Výběr hotovosti potvrdí pacient podpisem. Za pacienta, který není schopen podpisu, ale je schopen pochopit obsah a účel, potvrdí výběr hotovosti svědek. Uschovaná hotovost je vedena v účetnictví. Měsíčně se provádí kontrola zůstatků hotovosti v účetním programu na PC se zůstatkem v účetní evidenci. Asistentka (sekretářka) je pověřena vedením evidence hotovosti uložené v pokladně, je oprávněna s ní nakládat a má hmotnou odpovědnost.
3. Má-li pacient vlastní účet, spravuje ho samostatně. Se souhlasem majitele účtu může DOP vložit hotovost na účet. Výběr provádí majitel účtu nebo jím pověřená osoba dle pravidel peněžní instituce, která účet spravuje.
4. Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenných věcí, finanční hotovosti, převezme je DOP do úschovy z *vlastního podnětu*.
5. Při skončení hospitalizace v DOP vydá pověřený pracovník pacientovi uschované věci a sepíše jeho ostatní majetek. Převzetí věcí potvrdí odcházející pacient podpisem.
6. DOP neodpovídá za věci, depozita a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy nebo k zabezpečení podle odstavce 1 tohoto článku.
7. Osobní věci si pacient ukládá do skříně a nočního stolku ve svém pokoji.
8. Výplatu důchodů po srážce částky za služby nehrazené ze zdravotního pojištění za příslušný měsíc provádí pověřený zaměstnanec (asistentka, příp. referentka sociálních věcí). Pacient může určit a podpisem stvrdit, komu bude zbylá část důchodu vyplácena. Není-li pacient schopen podepsat převzetí, vyznačí tuto skutečnost asistentka (příp. referentka soc. věcí) na dokladu a doklad podepíše i přítomný svědek (zaměstnanec DOP – HC) za účasti pacienta, kterému výplata náleží. Není-li pacient schopen převzít peněžní částku, je částka pacientovi připsána na jeho depozitní účet.
9. Výplata důchodu je v termínu, ve kterém byl důchod doručen do DOP.

V. Stravování

1. Stravování v DOP se zajišťuje podle platných stravovacích jednotek. Strava v DOP je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou k věku a zdravotnímu stavu pacientů. DOP zajišťuje stravu 4x denně, ve formě snídaně, oběd, svačina a večeře. O typu a formě dietního stravování rozhoduje lékař. Nedodržením dietního stravování porušuje pacient léčebný režim nařízený lékařem. Pacient je lékařem, všeobecnou sestrou, příp. nutričním terapeutem edukován o možných následcích způsobených nedodržením dietního stravování.
2. Jídla se pacientům podávají v jídelně, eventuálně na pokojích.

Strava se podává v následujícím časovém rozvrhu:

snídaně.....	v 08.00 – 09.00 hod
oběd.....	v 11.45 – 13.00 hod
svačina.....	v 15.00 – 15.30 hod
večeře.....	v 17.00 – 18.00 hod
večeře II (diabetická).....	v 21.00 – 21.30 hod

3. Na jednotlivých podlažích mají pacienti k dispozici společné chladničky, jídlo pacientů musí být označeno čitelně jménem (zajistí sloužící personál). Na každém podlaží je umístěn barel s nápoji a na pokojích jsou konvičky. Těm, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj služba konající personál. Zbytky jídla se nesmí přechovávat na pokojích, či vyhazovat z oken.
4. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku. Jídelníčky jsou předkládány ke schválení nutričnímu terapeutovi. Připomínky pacientů jsou řešeny s ošetřujícím personálem nebo staniční sestrou a následně s vedoucí stravovacího provozu. Na přání pacienta je možné pro něj připravit jiné hlavní jídlo, je povinen však své přání oznámit personálu konající službu nejpozději při snídani toho dne. Jídelní lístek je vyvěšen na nástěnce na každém patře DOP. Na každém podlaží je umístěna schránka pro návrhy, nápady i stížnosti na připomínky, kde se mohou pacienti vyjádřit také ke kvalitě stravy.

VI. Zdravotní a ošetrovatelská péče

1. Dům ošetrovatelské péče poskytuje komplexní 24 hodinovou zdravotní péči pacientům s chronickým onemocněním, tělesně postiženým pacientům a občanům, jež jsou závislí na odborném ošetrovatelství, poskytovaném na lůžkách následné péče. DOP poskytuje pacientům zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu a v souladu se standardy zdravotní péče.
2. **Následná lůžková zdravotní péče**, kterou poskytujeme, je léčebná, léčebně rehabilitační, ošetrovatelská péče, poskytovaná chronicky nemocným pacientům, u kterých byla stanovena diagnóza a došlo ke stabilizaci zdravotního stavu, zvládnutí náhlé nemoci nebo náhlého zhoršení chronické nemoci, a jejichž zdravotní stav vyžaduje doléčení, a to do té doby nebo v těch případech, pokud tuto zdravotní péči nelze nebo není účelné poskytovat ambulantně.
3. Hospitalizace je různá a řídí se trváním indikace k pobytu. Tu hodnotí lékař zhruba každé tři měsíce (v průběhu hospitalizace). Pokud se zdravotní stav pacienta zlepšil natolik, že není již nutná péče poskytovaná ve výše uvedeném rozsahu nebo je jeho stav nezvratný, ale stabilizovaný, je propuštěn do domácího prostředí, kde mu mohou být naším prostřednictvím ve spolupráci s agenturami domácí péče nabídnuty služby zdravotních sester těchto agentur, nebo do sociálního zařízení, ve kterém má pacient podanou žádost, popř. může být pacient umístěn na sociálním lůžku v DOP na přechodnou dobu (zejména v případě stupně příspěvku na péči III, nebo IV), než je přijat do sociálního zařízení nebo než se jeho soběstačnost zlepšil natolik, aby mohl být propuštěn do domácího prostředí. Hospitalizace na lůžku následné péče nepodmiňuje možnost trvalého pobytu.
4. Ošetrovatelská péče zahrnuje především péči o hygienu, výživu, vyměšování, podávání léků, aplikace injekcí, převazy, rehabilitační ošetrovatelství, sledování základních životních funkcí, bazální stimulaci (koncept bazální stimulace má vypracované rehabilitační techniky pro stimulaci jako je vnímání tělesného schématu, chuťovou, optickou či auditivní stimulaci), aktivizaci.
5. V Domě ošetrovatelské péče pracují zkušení lékaři s interní atestací II. Stupně nebo specializačními atestacemi a také lékaři se specializací v oboru všeobecné lékařství II. stupně. Úzce spolupracujeme s dalšími lékařskými obory - s lékařem s psychiatrickou specializací II. stupně, kožní lékařkou, chirurgem apod. Dále spolupracujeme s odděleními nemocnice Sokolov a využíváme především komplementární nemocniční služby – oddělení radiologické, oční, kožní, chirurgické atd. V neposlední řadě je pro nás významná spolupráce s diagnostickým centrem LabIn – certifikovanou klinickou laboratoří biochemie, hematologie, mikrobiologie a imunologie v Karlových Varech. Do zařízení pravidelně dochází kaplan a spolupracujeme i s psychoterapeutkou (dle individuálních potřeb pacientů).

6. Pacientům poskytujeme rehabilitaci, aktivizační činnosti, terapii ve Snoezelenu (multismyslová terapeutická místnost určená zejména pacientům trpícím syndromem demence nebo pacientům s paliativní péčí).
7. Není vhodné, aby pacient bez souhlasu ošetřujícího lékaře užíval léky, které si sám zakoupil nebo jinak získal.
8. Pokud si pacient nebo jeho příbuzný vyjedná z vlastní iniciativy lékařské vyšetření mimo DOP, zajistí si dopravu i doprovod na toto vyšetření.
9. Pacienti, u nichž vznikne podezření z přenosné choroby, se musí podrobit pokynům ošetřujícího lékaře.

VII. Hygiena

1. Ošetrovatelský personál DOP (ošetřovatel/ka, pečovatel/ka), příp. všeobecná sestra pečují o osobní hygienu pacienta, čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích.
2. V DOP je dodržována ranní a večerní hygiena, 1x týdně je prováděna celková koupel v centrální koupelně. Pacienti jsou povinni přinést si ze svého domova hygienické pomůcky – kartáček s pastou na zuby, popř. ústní vodu, příp. tablety na zubní protézky. Speciální tělová ochranná kosmetika je pacientům při hygieně poskytnuta. Příbuzní by měli výše uvedenými hygienickými pomůckami pacienta zabezpečit po celou dobu pobytu.
3. Odborné ošetření nohou (pedikúra) a stříhání vlasů zajišťuje DOP prostřednictvím dohod se soukromými podnikateli za příslušný poplatek. Pro tento případ je vhodné, aby pacienti měli v trezoru nebo u sebe uložené kapesné ve výši cca 200 Kč.
4. Osobní prádlo mění pacientům personál dle potřeby tak, aby byli pacienti udržováni v čistotě. Praní a žehlení osobního prádla pacienta zajistí zaměstnanci prádelny DOP. Osobní prádlo pacienta musí být označeno způsobem praní. Prádlo, které štítek s návodem na praní nemá, bude k praní přijato jen s tím, že DOP neručí za jeho případné zničení. Donesené osobní prádlo z domova předává pacient nebo rodina personálu, který jej doplní do soupisu věcí pacienta a úpravu soupisu nechá stvrdit písemně od pacienta, či rodiny a potvrdí jej i svým podpisem.
5. Pacienti jsou umožní personálu ověřit za jejich přítomnosti čistotu a pořádek na pokojích, ve skříních a nočních stolcích.
6. Všechny místnosti se pravidelně větrají a běžný úklid se provádí denně. Ve všech prostorách DOP musí být udržována čistota a pořádek. Odpadky se odkládají do odpadkových košů, infekční odpad do příslušných sběrných nádob, pytlů apod.

VIII. Doba klidu a denní režim

1. Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hod. do 6.00 hod., v době nočního klidu nesmí být pacienti rušeni, s výjimkou ošetrovatelských úkonů, podávání léků nebo kontrol zdravotnického a ošetrovatelského personálu. V době nočního klidu mohou pacienti po dohodě se službou DOP poslouchat rozhlas nebo sledovat televizi, pokud neruší ostatní spolubydlící (se sluchátky) a nedochází k porušování kázně a pořádku.
2. Doba odpoledního klidu je stanovena od 13.00 hod. do 15.00 hod. Dobu odpoledního klidu nemusí dodržovat všichni pacienti. Personál respektuje přání pacienta.

3. Denní režim – viz tabulka.

06:00 – 08:00 hodin	Ranní hygiena, nácvik kontinence, převlečení pacientů do domácího oblečení
08:00 – 09:00 hodin	Snídaně, podávání ranní medikace
09:00 – 12:00 hodin	Nácvik kontinence, sesterská a lékařská vizita, skupinové kondiční a dechové cvičení, individuální rehabilitace, aktivizační činnosti
10:30 – 11:45 hodin	Skupinové aktivizační činnosti dle rozvrhu
11:45 – 13:00 hodin	Oběd a podávání medikace
13:00 – 15:00 hodin	Nácvik kontinence, polední klid
15:00 – 15:30 hodin	Odpolední svačina, nácvik kontinence
15:30 – 17:00 hodin	Rehabilitace a rehabilitační ošetřovatelství, volnočasové aktivity, individuální nebo skupinová aktivizační činnost lékařská vizita dle potřeby
17:00 – 18:00 hodin	Večeře, podávání večerní medikace
18:00 – 21:00 hodin	Večerní hygiena, nácvik kontinence, uložení pacientů ke spánku
21:00 – 06:00 hodin	Podávání noční medikace, druhá večeře pro diabetiky, v noci je prováděna pravidelná kontrola pacientů, doprovod na WC, polohování

IX. Vycházky

1. Vycházku mimo areál DOP s rodinou smí povolit pouze primář zařízení, nebo ošetřující lékař. Příbuzní mohou vzít pacienta na max. 12 hodinovou vycházku mimo areál DOP. Příbuzní po domluvě s ošetřujícím lékařem ohlásí termín a čas vycházky na sesterně, která připraví léky a pomůcky pro pacienta. Příbuzní přebírají po dobu vycházky plnou odpovědnost za pacienta.
2. Vycházky přes noc nejsou povoleny.
3. Příbuzní na dobu vycházky mimo DOP dostanou pro pacienta od všeobecné sestry příslušného oddělení předepsané léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu.
4. Pacienti mohou vycházet do zahrady v areálu DOP dle svého uvážení a potřeb v doprovodu rodiny nebo personálu DOP.
5. Ve zvláštních případech – náledí, nepříznivé počasí, stav ohrožení – mohou jednatelka či lékař, příp. vrchní sestra nařídit zákaz vycházení.

X. Návštěvy

1. Pacienti mohou přijímat návštěvy po celý den. Je nutné dbát na ohleduplnost vůči ostatním spolubydlícím. Osoby, které přicházejí pacienta navštívit se nahlásí všeobecné sestře na příslušném oddělení, aby tak byl přehled o pohybu osob na oddělení.
2. Při mimořádných událostech (zákaz KHES – např. chřipková epidemie, vážné technické a bezpečnostní důvody apod.) mohou být návštěvy dočasně zakázány.
3. Poskytnutí ubytování jiné osobě ve svém pokoji je zakázáno. Na přání pacienta nebo rodiny je možné po domluvě s vrchní sestrou zajistit rodině přítomnost na pokoji pacienta také přes noc (např. u pacientů v terminálním stadiu onemocnění), a to s ohledem na ostatní pacienty na

pokoji a po dohodě s nimi. Je možno využít i ubytování v pokojích pro rodinné příslušníky (dle domluvy s referentem sociálních věcí či vrchní sestrou).

4. Návštěvy by neměly rušit klid a pořádek v DOP nebo narušovat režim pacientů. Děti do 15 let se po budově pohybují v doprovodu dospělých.
5. Pro odkládání obuvi a svršků nejsou v DOP vyhrazeny prostory a DOP neručí za ztrátu odložených věcí.

XI. Poštovní zásilky

1. Doporučené poštovní zásilky přejímá pro pacienty pověřený pracovník DOP. O těchto zásilkách informuje pacienta nebo rodinu pacienta. Peněžní zásilky pacientů přejímá pro pacienty asistentka, manipulace s těmito prostředky je obdobná jako s depozity a výplatami kapesného důchodu. Pacient potvrdí na předloženém dokladu příjem hotovosti.
2. Ostatní poštovní zásilky jsou předány během dne na pokoje pacientů příslušným pracovníkem – referentem sociálních věcí nebo asistentkou. V případě nepřítomnosti pacienta jsou uloženy v sesterně.

XII. Kulturní život v DOP

1. Pacienti se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit nabídky denních aktivit dle programu, který zajišťují aktivizační personál a ošetrovatelský personál.
2. Součástí DOP je zahrada, zimní zahrada, knihovna, společenská místnost – jídelna a místnost pro aktivizační činnost, které mohou pacienti využívat podle svých zájmů.
3. DOP pořádá pro pacienty ve společenské místnosti (jídelně), či v zahradě společenské akce.
4. Každý pacient má zajištěnou plnou svobodu náboženského vyznání a může se účastnit náboženských obřadů (bohoslužba, mše svatá), k nepohyblivým pacientům dochází farář nebo kaplan.
5. Pacienti používají prostory a zařízení DOP podle jejich určení. Zachovávají zásady občanského soužití, a vytvářejí společně s vedením DOP podmínky zaručující všem pacientům nerušené užívání obytných a společenských prostor, zařízení DOP i celého areálu.

XIII. Ukončení pobytu:

1. Hospitalizace v DOP končí:
 - na základě rozhodnutí o přemístění pacienta do sociálních zařízení (domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem)
 - při akutním zhoršení zdravotního stavu (překlad do nemocnice)
 - při ukončení zdravotní indikace k pobytu v našem zařízení
 - pokud se pacient sám rozhodne, že chce propustit domů
2. Příbuzní by měli hlásit veškeré změny telefonických kontaktů, aby je lékař, příp. všeobecná sestra mohli, v případě překlada pacienta, ihned informovat.

3. Propuštění pacienta domů probíhá na základě domluvy s rodinou. Referent sociálních věcí zjistí veškeré podmínky pro zajištění pobytu doma. Naše zařízení zajišťuje v případě potřeby při odchodu domů další péči – služby sester domácí péče (Home Care).
4. V den propuštění bude pacientovi předána propouštěcí zpráva, léky na tři dny s rozpisem podání těchto léčiv. Pacienti či příbuzní by měli zkontrolovat veškeré osobní věci pacienta, zda bylo vše vráceno. V případě, že něco z věcí chybí, je nutné ihned informovat ošetřující personál. Pacienti či příbuzní v sekretariátu zkontrolují nedoplatky či přeplatky za pobyt. Do tří dnů musí pacient navštívit svého praktického lékaře.
5. Postup při úmrtí pacienta upravují zvláštní předpisy, převoz zesnulého pacienta zajistí personál po domluvě s nejbližšími příbuznými. Majetek zesnulého zajistí ošetřující personál za účasti svědka a poté je převzat do úschovy a předán příbuzným zesnulého (finanční prostředky spadají do pozůstalosti).

XIII. Stížnosti

Při vyřizování stížností se postupuje dle platných interních předpisů o vyřizování stížností.
Viz. Pravidla v příloze č. 1.

XIV. Závěrečné ustanovení

1. Pověřený zaměstnanec (sociální pracovnice nebo referent soc. věcí) seznámí s tímto domovním řádem pacienty, příp. rodinné příslušníky při nástupu do DOP. Pacient nebo rodina potvrdí seznámení s domovním řádem svým podpisem.
2. Vedoucí pracovník úseku seznámí s tímto domovním řádem zaměstnance při jeho nástupu do pracovního poměru. Seznámení s domovním řádem potvrdí zaměstnanec svým podpisem.

Příloha č. 1

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V DOMĚ OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Stížnosti jsou pro nás důležitým poselstvím a zdrojem informací:

- O spokojenosti s poskytovanými službami
- Zda služby odpovídají Vaším potřebám
- Jak zlepšit kvalitu poskytovaných služeb
- O nespokojenosti se službami a způsobu, jak lépe Vaše potřeby uspokojit

1. Stížnosti můžete podávat formou:

- anonymní (schránka na každém poschodí)
- písemně i ústně s písemným zaznamenáním
- v knize přání a stížností na sesternách
- během socioterapie při diskusi

2. Se stížnostmi se můžete obrátit:

- **ústně** (např. přímo na zdravotní sestru, lékaře, vrchní sestru, socioterapeutku, referenta soc. služeb, sociální pracovníci, příp. na vedení firmy). Stížnost je vždy přenesena do písemné formy tak, aby odpovídala formulaci a obsahu podání pacientem. Stížnost zaznamená do písemné podoby sociální pracovníce nebo referent sociálních věcí. Pacient je seznámen se záznamem stížnosti a stvrdí stížnost podpisem, příp., pokud není schopen podpisu ze zdravotních důvodů, ale chápe smysl obsahu stížnosti, příslušný pracovník zaznamená formu souhlasu pacienta (např. pokývnutím hlavy) a se svědkem z řad pracovníků DOP podepíše podanou stížnost.

písemně pak na naši adresu:

DOP – HC s.r.o.

Bergmannova 140

Dolní Rychnov 356 04

tel.: 352 628 698; email: info@dop-hc.cz, soc.pracovnik@dop-hc.cz

nebo do knihy přání a stížností umístěné na každém patře na nástěnce

- **pomocí anonymní schránky** na každém poschodí, kterou vybírá sociální pracovníce nebo vrchní sestra od Po do Pá. Stížnost takto sdělená, pokud je anonymní se považuje za námět nebo připomínku, neboť není komu odpovědět. Stížností se pracovníci zabývají a snaží se najít řešení dle daného problému (např. při schůzkách pracovníků, supervizích s psychologem)

3. Se stížnostmi se klienti mohou obracet na kteréhokoliv zaměstnance společnosti DOP – HC. **Oprávněnost stížnosti nesmí být zpochybňována u lidí s potížemi komunikace.**

4. V případě podání stížnosti přímo vedení společnost DOP – HC s.r.o. v Dolním Rychnově je tato postoupena k vyřízení v první instanci sociální pracovníci nebo referentce sociálních věcí.
5. V případě nutnosti zajistí vedení DOP – HC tlumočnicka.
6. Všeobecná sestra provede záznam o stížnosti do zdravotnické dokumentace. Připomínky, které klient odmítá řešit formou podání stížnosti, zaznamená všeobecná sestra také do zdravotnické dokumentace.
7. Zaměstnanec, který obdrží stížnost, je povinen o stížnosti informovat vrchní sestru nebo sociální pracovníci nebo referentku sociálních věcí.
8. Z podaných stížností pořizuje sociální pracovníce nebo referentka sociálních věcí zápisy s určením dalšího postupu a se zohledněním možnosti předcházení vzniku podobných situací. Stížnosti eviduje referent sociálních věcí. Za vyřízení stížností je zodpovědná sociální pracovníce, příp. vedení DOP - HC.
9. Při stížnosti jsou vyslechnuty a následně seznámeny s řešením všechny potřebné strany, kterých se stížnost vysloveně týká.
10. Pro vyřízení stížností má každý pacient možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (právnícká nebo fyzická osoba, která stojí mimo struktury společnosti DOP – HC s.r.o. v Dolním Rychnově). Každý pacient má možnost přizvat si na jednání o stížnosti blízkého člověka.
11. V rámci zlepšování činnosti poskytovatele služeb (společnost DOP - HC) se stížnosti pravidelně kontrolují a vyhodnocují.
12. Všechny stížnosti, ústní či písemné musí být vzaty na vědomí do 3 pracovních dní. Stížnost musí být vyřešena písemně přiměřenou odpovědí na všechny její části nejpozději do 28 dnů, v případě, že se jedná o stížnost složitějšího charakteru může ředitelka tuto dobu úměrně prodloužit. Při vyřízení stížnosti se postupuje dle vnitřní směrnice o stížnostech (do směrnice má pacient možnost nahlédnout – je k dispozici u referenta soc. věcí). O stížnosti a způsobu jejího řešení je vždy informován pacient nebo jeho opatrovník, příp. příbuzní pacienta. Na žádost stěžovatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti, tzn. také, že nebude v takovém případě proveden záznam do zdravotnické dokumentace pacienta.
13. Stížnosti, požadavky, problémy a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování služeb v zařízení může přednést i kterýkoliv zaměstnanec. Při řešení takovéto stížnosti se postupuje stejně, jako by ji přednesl pacient.
14. Povinností zaměstnanců je sledovat a reagovat na projevy nelibosti u pacientů, kteří se nedokáží vyjádřit slovně. Pacientům upoutaným na lůžko je umožněna návštěva vyžadované osoby pro podání stížnosti.
15. Pacienti jsou srozumitelně informováni o
 - a. možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování zdravotní péče a ostatních služeb poskytovaných Domem ošetrovatelské péče
 - b. možnosti vznášet požadavky, sdělovat problémy a připomínky
 - c. možnostech, na koho se obrátit v případě stížnosti
 - d. způsobu, jak vyřízení stížnosti probíhá.
16. S odpovědí je stěžovateli poskytnut dotazník, s otázkou, zda si myslí, že bylo dobře naloženo s jeho stížností.

17. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo obrátit se k nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

18. Kontakty na tyto orgány (viz. níže).

Kontakty na nezávislé orgány:

MZ ČR odbor kontroly, Palackého nám. 4, Praha 2 , 128 01, tel.: 224 972 420,
email: stiznosti@mzcr.cz

Právní poradna ČHV (Český Helsinský výbor) Jelení 5, Praha 1, 118 00, tel.: 220 515 223,
email: pravni@helcom.cz

Právní poradenství poskytované Českou advokátní komorou, Regionální představitel pro Západní Čechy, Advokátní kancelář, JUDr. Julie Šindelářová
Bezplatné právní poradenství organizováno každou pracovní středu 16:00 - 18:00 hod. v budově Odborového domu Peklo, Pobřežní 8, Plzeň
email.: julie.sindelarova@worldonline.cz

Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1

Krajský úřad Karlovarského kraje, odd. nestátních zdravotnických zařízení, Závodní 353/88, Karlovy Vary 360 21

Různé telefonní linky pomoci orientované na seniory:

- **Senior telefon** - tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory – sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (organizuje Život 90)
- **Zlatá linka seniorů** - tel.: **800 200 007** - bezplatná linka důvěry pro seniory funguje Po-Pá 8-20 hodin, nabízí informace z lékařské, psychologické, právní či sociální oblasti (organizuje Nadační fond Elpida)