



## Domácí řád Hospic v Mostě

---

### Úvod

Domácí řád byl projednán a schválen správní radou poskytovatele Hospic v Mostě o.p.s. Domácí řád upravuje základní normy soužití uživatelů, jejich práva a povinnosti a je závazný pro všechny uživatele, osoby blízké uživatelů i pracovníky Hospice v Mostě o.p.s.

### Ubytování

- Právomoc k uzavření Smlouvy o poskytnutí Sociálních služeb dle § 44 a služeb nehrazených zdravotní pojišťovnou v HOSPICI v MOSTĚ, o.p.s., má pouze statutární zástupce Hospice v Mostě.
- Podpis smlouvy se děje na základě dobrovolnosti žadatele zpravidla před nástupem do zařízení, podpisem smlouvy se žadatel stává uživatelem
- Při nástupu do zařízení přijímá uživatele službu konající sestra a ošetřovatelé (pracovníci přímé péče), kteří se představí a odvedou uživatele na pokoj, kde bude ubytován.
- Pracovník přímé péče pomůže uložit uživateli jeho osobní věci v případě, že není přítomen doprovod uživatele. V případě, že uživatel chce, aby mu poskytovatel pral prádlo, je nutné ho viditelně označit.
- Proveďte se kontrola dokumentů, potřebných k nástupu – lékařské zprávy, nálezy a seznam léků.
- Léky jsou uživateli podávány zdravotní sestrou Hospice v Mostě.
- Asistentka provede zápis o hmotných a finančních depozitech, které si u ní může uživatel uložit.
- Podle přání či možností uživatele je mu nabídnuta pomoc při vyřízení OP, sociálních dávek, či změny zasílání důchodu – zajistí sociální pracovnice ve spolupráci s asistentkou.

- Asistentka zajistí kopii zdravotního průkazu, občanského průkazu, kopie budou uloženy v osobní složce. Osobní doklady budou mít uživatelé u sebe, nebo podle přání uloženy u asistentky.
- Uživatelům Hospice není povoleno přechovávat zbraně a nebezpečné chemikálie.
- Základní vybavení pokoje, popř. zařízení, které bylo poskytnuto uživateli, je majetkem Hospice. Uživatelé jsou povinni s nimi zacházet šetrně a v případě odchodu ze zařízení v pořádku vrátit.
- Je dovoleno na pokojích používat své vlastní vybrané elektrospotřebiče, které však musí splňovat současné požadavky, kladené na bezpečnost a obsluhu uživatelů. Seznam elektrospotřebičů, které je možné si vzít na pokoj: holící strojek, televize, rádio, audio a video přehrávače, PC, lednici, lampička, telefon, mikrovlnou troubu, fén, kulma.
- K výzdobě svého pokoje může uživatel použít vlastní předměty (obrazy, sošky, květiny, textilie, televizor apod.). Po dohodě s pracovníky je možné si vzít i menší kusy nábytku.
- Po dohodě s ředitelem je možné, aby si uživatel vzal sebou do Hospice menší domácí zvíře (např.: psa, křečka apod.), jen v případě, že se o ně může postarat uživatel nebo jeho rodina.

## Stravování

- Strava v Hospici je přizpůsobena svým složením a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů. Strava je řešena dodavatelsky.
- Strava je podávána minimálně 3x denně. Dle potřeby i častěji (diabetici apod.).
 

<b>Snídaně</b>	od 8.00	do 9.00	hodin
<b>Oběd</b>	od 12.00	do 13.00	hodin
<b>Večeře</b>	od 17.30	do 18.30	hodin
- Jídlo a nápoje se podávají uživatelům na pokoji. Po dohodě s pracovníky přímé péče může být uživatelům podávána strava i na jiném vhodném místě (terasa, knihovna apod.)
- Zbytky jídel nesmí být ponechány na pokojích.
- Pokud uživatel přechodně opustí Hospic, je mu odhlášena strava.
- Pokud má uživatel problém s konzumací stravy, pomohou mu při ní pracovníci přímé péče, nebo osoba blízká.

## Zdravotní a ošetrovatelská péče

- Hospic poskytuje uživatelům dle platného zákona pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Dále zajišťuje prostřednictvím ošetrujícího personálu vzdělávací a aktivizační činnosti. Nezapomíná se ani na zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti. Součástí péče je i pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Všechny tyto činnosti jsou uživatelům poskytovány podle individuálního plánu, jehož hlavní součástí je ošetrovatelský plán péče.
- Hospic je zdravotnickým zařízením a je zde proto poskytována i běžná lékařská a ošetrovatelská péče. Každý den probíhá na pokojích lékařská vizita, při které lékař zhodnotí stav uživatele a stanoví další léčebný postup, jehož hlavním cílem je především kvalita života nemocného nikoliv jeho délka.
- Uživatel se při nástupu podrobí vstupní lékařské prohlídce. Dle svého uvážení dodržuje léčebný režim, ordinaci lékaře, zdravotních pracovníků a užívá předepsané léky.
- Všichni pracovníci včetně lékařů před vstupem na pokoj uživatele vždy zaklepají a počkají na vyzvání ke vstupu. Pokud je však na pokoji pacient, který má problémy s komunikací (silně nedoslýchavý, s velkými bolestmi, nekomunikující apod.) může personál po zaklepaní a krátké chvíli vstoupit. Přímo může ošetrující personál nebo lékař vstupovat na pokoj pouze v případě, že jsou přivoláni signalizačním zařízením.

## Hygiena

- Dle svých individuálních možností a zdravotního stavu pečují uživatelé o osobní hygienu.
- Uživatelé provádějí denně osobní hygienu sami nebo za pomoci ošetrujícího personálu. K dodržování osobní hygieny patří také holení, stříhání nehtů a vlasů. I s těmito činnostmi v případě potřeby pomáhá uživateli ošetrující personál a/nebo jeho rodina či blízcí.
- Uživatelé, kteří jsou inkontinentní, používají odpovídající pomůcky. Pokud uživatelé nezvládají výměnu, provedou ji pracovníci přímé péče. Ti budou také pravidelně použitý inkontinentní materiál odnášet do kontejneru k tomu určenému.
- Osobní prádlo se vyměňuje dle potřeby. Praní, žehlení a drobné opravy zajišťuje Hospic dodavatelsky.
- Úklid pokojů a převlékání ložního prádla se provádí denně. Provádí se pravidelné větrání. Uživatelé mohou za vhodného počasí využít pobyt na vzduchu v areálu Hospice (terasa, prostor pod terasou) kam je zaměstnanci na požádání odvedou, nebo i vyvezou s postelí.
- Je zakázáno odkládat odpadky jinam, než do nádob k tomu určených.

## Doba klidu

- Doba nočního klidu je stanovena od 21,00 hodin do 7,00 hodin.
- Uživatelé nesmí být během nočního klidu rušeni, s výjimkou podávání léků, nutné ošetrovatelské péče a šetrných kontrol personálu, nebo službu konajícího lékaře. Je kladen důraz na soukromí uživatelů.
- V této době mohou uživatelé poslouchat rádio a televizor jen pokud neruší ostatní spolubydlící. Ošetřující personál může uživatele upozornit na zvýšenou hlasitost přístrojů, pokud to narušuje soužití uživatelů a tak by docházelo ke stížnostem.

## Kouření

- Je zákaz kouření ve společných prostorách Hospice a na pokojích. Porušení tohoto zákazu se bere, jako porušení domácího řádu.
- Ke kouření je vyhrazen prostor na terase Hospice nebo venku u recepcce.

## Vycházky

Uživatelé jsou za příznivého počasí personálem doprovázeni nebo vyváženi do venkovních prostor areálu Hospice (terasa, zahrada).

## Návštěvy

- Uživatel má právo přijmout návštěvu 24 hodin denně během celého roku ve všední dny i ve svátky
- Návštěva je povinna se nahlásit na recepci nebo ve večerních hodinách (po 19.00) na sesterně.
- Personál Hospice je oprávněn udělat výjimku a návštěvu odmítnout zvláště v případech pokud se jedná o přímé ohrožení zdraví, z důvodů hygienicko-epidemiologických opatření, nebo ohrožení zdraví a života dalších fyzických osob. Omezení je vždy na dobu nezbytně nutnou. Souhlas k tomuto kroku dává vždy lékař. Evidence se řídí podle §89 odstavce 7 zákona 195/2005 Sb nebo protiepidemiologickými opatřeními vlády ČR.
- Návštěva se musí řídit Domácím řádem Hospice.

- V případě, že návštěva porušuje Domácí řád, bude vykázána.
- Osobám, které jsou v podnapilém stavu a nechtějí uvést jméno, ani vztah k uživateli je vstup do objektu zakázán.
- Pokud si uživatel nepřeje, aby ho nějaká osoba navštěvovala, jsou o tom informováni pracovníci recepce, kteří to dotyčné osobě sdělí.

## Kulturní život

Několikrát do roka jsou v Hospici pořádány koncerty vhodné hudby, zejména u příležitosti svátků (vánoce, velikonoce, Den dětí apod.). Koncerty jsou pořádány buď v kapli ve 2. patře a zde přístupné jak veřejnosti, tak uživatelům a jejich příbuzným, nebo jsou koncerty pořádány tím způsobem, že zpěváci a hudebníci přijdou za uživatelem přímo na pokoj, pokud si to přeje.

V kapli ve 2. patře je možno zhlédnout výstavy obrazů nebo jiných uměleckých předmětů; tyto výstavy se obměňují cca 1x za měsíc až dva měsíce.

## Zájmová a pracovní činnost

Pokud si to uživatelé přejí a pokud to umožňuje jejich zdravotní stav, mohou se účastnit nepravidelně pořádaných jednoduchých výtvarných činností s pracovníky Hospice v Mostě nebo dobrovolníky. O těchto aktivitách jsou informováni s dostatečným předstihem.

## Poštovní zásilky

- Peněžní poukázky, doporučené zásilky, včetně takto označených dopisů, předává poštovní doručovatelka pověřeným osobám (asistent/ka, ředitel/ka) na základě dohody s Českou poštou a. s. Takto převzaté zásilky pověřená osoba předá konkrétnímu adresátovi.
- Pověřené osoby přebírají také obyčejné zásilky a předávají je adresátům.

## Úschovna finanční hotovosti

- Při nástupu do zařízení, nebo během pobytu v zařízení může uživatel na základě dobrovolnosti a dle vlastního uvážení požádat o uložení finanční hotovosti.

- Tato hotovost se ukládají do trezoru u asistentky, která uživateli vystaví potvrzení o převzetí finanční částky. Potvrzení se vystaví ve dvou originálech, z nichž jedno potvrzení se předá uživateli a jedno si ponechá asistentka. Při výběru hotovosti, nebo uložení další částky se vydá další potvrzení na kterém je zaznamenán příjem – výdej příslušné částky a celková částka ponechaná v trezoru.
- Jiné cennosti nelze ukládat u poskytovatele.

## Stížnosti a připomínky

- Každý uživatel má možnost si podat stížnost na kvalitu poskytovaných služeb, na jejich rozsah a způsob nebo chování personálu. Je možné vedle stížnosti podat podnět, připomínku.
- Podnět, připomínka, stížnost může být sdělena různým způsobem. Písemně dopisem, emailem, zprávou do schránky důvěry, nebo ústně telefonicky, SMS zprávou, při osobních jednáních nebo setkáních (i náhodných) s pracovníky zařízení. Písemné stížnosti mohou být podány i anonymně.
- Schránka důvěry je umístěna v prvním patře naproti hlavnímu schodišti.
- Stížnosti (i ústně sdělené) jsou zapsány do knihy „Evidence stížností“.
- Lhůta pro jejich vyřízení je maximálně 30 dnů. Akutní případy pokud možno okamžitě.
- Na přijímání a vyřizování stížností je vypracována metodika, která je známa všem pracovníkům. Plyne z toho i podání informací uživatelům, je zpřístupněn i seznam nezávislých institucí, na které se mohou uživatelé v případě nespokojenosti obrátit (seznam institucí je umístěn u schránky).
- Odpověď na anonymní stížnosti bude do jednoho měsíce vyvěšena na nástěnce.

## Kulturní život

Uživatel Hospice odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z vědomé nedbalosti způsobil na majetku zařízení, na majetku a zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců a osob, které se zařízení oprávněně zdržují.

## Opatření proti porušování domácího řádu, kázně a pořádku

- Jestliže uživatel svým chováním opakovaně, úmyslně nebo pod vlivem alkoholu porušuje kázeň a pořádek v Hospici a nepodaří se zjednat pořádek domluvou personálu, sociální pracovníci, vrchní sestrou, použije ředitel zařízení tato opatření:
  - pojmenuje se a hledá se příčina přestupku popř. jeho odstranění spolu s uživatelem
  - ředitel písemně požádá uživatele o odstranění přestupku
  - dojde k osobnímu jednání s uživatelem, rodinou, osobou blízkou a hledání nápravy
  - o tomto jednání se provede zápis spolu s postupem a konkrétními kroky na odstranění příčiny přestupku
  - dojde ke konzultaci s lékařem o zdravotním a psychickém stavu uživatele a doporučení z její strany
  - je ponechána lhůta na nápravu ze strany uživatele (podle dohody při jednání) s ohledem na závažnost přestupku po uplynutí lhůty, se provede kontrola, zda došlo k nápravě
  - pokud nedošlo k nápravě je podán návrh na odchod ze zařízení k rodině nebo do jiného zařízení
- Situace, které se vztahují k porušování pravidel domácího řádu:
  - nedodržování stanovených pravidel při ubytování
  - nedodržování základních hygienických pravidel
  - opětovné rušení doby klidu
  - opakované narušování soužití všech uživatelů
  - opakované nerespektování práv ostatních uživatelů
  - neoprávněné vstupování na pokoje jiných uživatelů
- Situace, které vedou k podání výpovědi ze zařízení ze strany poskytovatele, se řídí platnou smlouvou.

## Přechodný pobyt uživatelů mimo zařízení

- Uživatel, kterému jsou poskytovány sociální služby má právo přechodně pobývat mimo Hospic, pokud to umožňuje zdravotní stav a osoby blízké se mohou o něj během tohoto pobytu postarat
- Odchod ze zařízení je nutné k vůli vážnému stavu uživatelů konzultovat s lékařem. Ten také osobě, ke které uživatel přechodně odchází, sdělí nutné informace k péči o něj.
- Uživatel sdělí místo svého pobytu a předpokládaný návrat.
- Personál zajistí včasné odhlášení stravy.
- Zdravotní sestra připraví uživateli léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu

## Ukončení pobytu v Hospici

- Uživatel má právo ukončit pobyt bez udání důvodu, podle odstavce VII „Smlouvy o poskytnutí Sociálních služeb dle § 44 a služeb nehrazených zdravotní pojišťovnou v HOSPICI v MOSTĚ, o.p.s.“ (dále jen Smlouva).
- Hospic může ze své strany ukončit pobyt uživatele pouze řádným vypovězením dle odstavce VII. Smlouvy
- Úmrtím uživatele.
- Postup při úmrtí uživatele je zabezpečen podle platných vyhlášek MZ – postup při úmrtí a pohřebnictví a vnitřní metodiky.
- Osoby blízké se mohou se zemřelým uživatelem rozloučit v jeho pokoji nebo v místnosti posledního rozloučení do 8 hodin od jeho smrti.

## Závěrečná ustanovení

Tento Domácí řád nabývá účinnosti od 1. 3. 2009 po schválení Správní radou Hospice v Mostě o.p.s.

Uživatel je seznámen s obsahem a změnami Domácího řádu před přijetím do zařízení, či v průběhu pobytu.

Uživatel svým podpisem ve smlouvě stvrzuje, že Domácímu řádu rozumí, byl s ním seznámen, je pro něj závazný a bude tato pravidla dodržovat.

**Projednáno a schváleno správní radou HOSPICE v MOSTĚ, o.p.s.**

**V Mostě, Dne: 02. 02. 2009**

**MUDr. Pavlovská**

**Předsedkyně správní rady HOSPICE v MOSTĚ, o.p.s.**