

Interna Zábřeh



INFORMACE PRO UŽIVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Vnitřní řád Interny Zábřeh s.r.o.

VNITŘNÍ ŘÁD SOCIÁLNÍHO ÚSEKU

Posláním sociálního úseku Interny Zábřeh s.r.o. (dále IZ) je zajištění kvalitní, odborné péče a podpora jedinců v nepříznivé zdravotní a sociální situaci, s ohledem na jejich biopsychosociální potřeby. Poskytovaná péče u uživatele sociálních služeb je zaměřena na rozvoj a udržení soběstačnosti, samostatnosti, na prevenci sociální izolace při respektování práv, osobnosti a víry, s podporou integrace veřejnosti, rodiny, přátel i dobrovolníků.

Po dobu Vašeho pobytu o Vás bude pečovat tým odborných pracovníků, na který se můžete kdykoliv s důvěrou obrátit. Zaručujeme Vám profesionální ošetrovatelský a pečovatelský personál, sociální pracovníky, kteří Vám pomohou s vyřízením úředních záležitostí, ale také přátelský přístup, důvěrnost a ochranu všech Vašich údajů. V případě změny zdravotního stavu nebo úrazu personál přivolá lékaře a neprodleně bude kontaktovat Vámi určenou osobu blízkou.

Máte právo znát jméno ošetřujícího personálu, ale i ostatních zaměstnanců IZ, se kterými budete přicházet do styku.

S provozem oddělení, denním harmonogramem, bezpečnostními předpisy a Vnitřním řádem oddělení, Vás seznámí při zahájení sociální služby sociální pracovník.

Doufáme, že Vám tento řád poskytne srozumitelné informace o Vašich právech i povinnostech.

1. INFORMACE O POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Sociální lůžka poskytují za úhradu ve sjednaném rozsahu služby uživatelům převážně seniorského věku, kteří již nevyžadují další ústavní zdravotní péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopni se obejít bez pomoci fyzické osoby. Tato služba je poskytována pouze do doby, než je uživateli zajištěno umístění v pobytovém zařízení sociálních služeb, např. v domově pro seniory, nebo je zabezpečena pomoc osobou blízkou mimo zdravotnické zařízení.

Hlavním cílem pobytové sociální služby je zajistit našim uživatelům odbornou péči v určité zdravotní a sociální situaci. Při poskytování služeb se snažíme o maximální holistický (celostní) přístup, při kterém zajišťujeme kompletní ošetrovatelský, sociální i duchovní komfort.

Uživatele podporujeme v rozvoji jeho soběstačnosti a udržení kondice. Snažíme se rozvíjet a zachovávat optimální míru samostatnosti, nezávislosti, odpovědnosti uživatelů za své jednání a rozhodování a přispívat tak k prožívání plnohodnotného života.

2. ZÁSADY POSKYTOVANÉ PÉČE

Zásady, kterými se řídíme, vychází z úcty k uživateli, snažíme se proto garantovat:

- maximální respektování důstojnosti a osobnosti uživatele,
- partnerský a přátelský přístup k uživatelům,

- odborný personál,
- spolupráci a komunikaci s rodinami, přáteli,
- rozvoj a aktivizaci uživatelů, kontakt s vnějším prostředím.

3. SLUŽBY, KTERÉ NABÍZÍME

Dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, zajišťujeme:

- ubytování,
- stravu,
- úklid a praní prádla,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, podporu kontaktu s blízkými osobami,
- podporu dobrých mezilidských vztahů mezi uživateli navzájem,
- denní aktivity, zájmovou činnost, kulturní vyžití a uspokojování duchovních potřeb,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- respektování práv, lidské důstojnosti, přání a individuálních potřeb,
- maximální podporu, aby uživatelé mohli žít běžným způsobem života,
- srozumitelné informace o pobytu a bezpečné prostředí,
- nepřetržitou ošetrovatelskou péči,
- lékařskou péči v případě zhoršení stavu a obtíží.

3.1 Kdo u nás pracuje

- Vyškolený zdravotnický a ošetrovatelský personál,
- zdravotně sociální pracovnice/sociální pracovnice,
- klíčový pracovník,
- aktivizační pracovník,
- nemocniční kaplan.

3.2 Kdo je klíčový pracovník

Každý uživatel má svého klíčového pracovníka. Klíčový pracovník se zajímá o osobní přání uživatele, jeho cíle a potřeby a pomáhá mu v jejich uskutečňování. Spolu s uživatelem a sociálním pracovníkem vytváří individuální plán péče sociální služby a pravidelně hodnotí průběh poskytované služby a naplňování osobních cílů. Při plánování péče vychází klíčový pracovník především z přání a potřeb uživatele, z jeho schopností a možností.

Klíčový pracovník:

- projednává s uživatelem poskytování služby, podpory a péče,

- pomáhá uživateli při formulování potřeb a osobních cílů, podporuje uživatele v rozvoji a soběstačnosti,
- monitoruje průběh služby, je partnerem uživatele,
- ověřuje spokojenost uživatele,
- zapojuje do realizace individuálního plánu uživatele, členy celého týmu, rodinu apod.

4. INFORMACE K POBYTU

4.1. Strava

Uživateli se poskytuje stravování ve formě celodenní stravy, odpovídající jeho věku a zásadám racionální výživy:

- bez dietního omezení,
- dieta pro diabetiky,
- dieta šetřící, s omezením tuku.

Celodenní strava obsahuje snídani, dopolední svačinu, oběd, odpolední svačinu, večeři, diabetikům na inzulinu podáváme druhou večeři. Stravování probíhá podle předem připraveného jídelního lístku, který je sestaven a zveřejněn 1 týden předem.

Stravování poskytuje stravovací provoz IZ. Strava je podávána na pokoji. Uživateli je po celý den k dispozici čaj, umístěný na stole v pokoji uživatele, imobilním uživatelům podává stravu i tekutiny ošetřující personál.

Uživatel má možnost uložit si potraviny do lednice, která je umístěná na pokoji uživatele. Potraviny musí být označeny jménem uživatele, aby nedošlo k záměně.

Personál má právo zlikvidovat potraviny po uplynutí dne spotřeby, shnilé a plesnivé potraviny.

Orientační výdej stravy

snídaně od 7,30 hod.	svačina od 10,00 hod.	oběd od 11,30 hod.
svačina od 15,00 hod.	večeře od 17,00 hod.	druhá večeře ve 20,00 hod.

4.2. Hygienická péče

Hygienická péče se provádí pravidelně ráno a večer nebo dle potřeby uživatele a celková koupel se provádí 1 x týdně. V případě potřeby dopomoc při hygienické péči zajistí ošetřující personál. Výměnu ložního prádla provádí personál dle potřeby, minimálně 1x za týden, osobní prádlo se vyměňuje dle potřeby.

Uživatel při pobytu používá vlastní oblečení nebo na přání prádlo poskytovatele, praní prádla zprostředkuje rodina nebo IZ.

Praní osobního ošacení je zahrnuto v ceně ubytování (praní větších kusů – např. deka, polštář - viz ceník

nemocnice).

4.3. Denní aktivity a doprovodné služby

Uživatel se může účastnit denních aktivit, které na oddělení probíhají. Uživatel má možnost využít také služby dobrovolníků, muzikoterapii nebo zooterapii. S programem se může uživatel seznámit na nástěnkách na budově A a na budově B, informace o programu podává uživatelům také aktivizační pracovník.

Po domluvě lze zajistit také služby pedikérky a kadeřnice. Tyto služby jsou poskytovány za přímou úhradu poskytovateli služby.

4.4. Když duše potřebuje pomoc

Při řešení obtížných životních otázek a situací Vám rádi citlivě pomůžeme. Vám i Vaším blízkým je k dispozici nemocniční kaplan. Bez rozdílu vyznání a osobního přesvědčení Vám nabízí pomoc prostřednictvím rozhovoru, naslouchání, rozjímání či doprovázení. Zprostředkuje Vám čtení z Bible, modlitby i návštěvu jakéhokoliv křesťanského duchovního včetně slavení svátosti. Nezdráhejte se je požádat o rozhovor. Nemocničního kaplana či kněze můžete kontaktovat prostřednictvím ošetřujícího personálu.

4.5. Návštěvy

Uživatel je oprávněn přijímat návštěvy denně (doporučená doba návštěv je od 8,00 – 20,00 hod.). Při mimořádných událostech (např. chřipková epidemie, izolace infekčního uživatele) mohou být návštěvy na přechodnou dobu zakázány. Osobám podnapilým, agresivním apod. je vstup zakázán za účelem zajištění bezpečí uživatelů. Návštěvy uživatelů jsou povinny se chovat ohleduplně a nerušit klid a soukromí ostatních uživatelů.

4.6. Kouření

Ve všech prostorách Interny Zábřeh platí zákaz kouření. Zákaz se týká všech osob, tedy zaměstnanců, uživatelů sociálních služeb i návštěvníků IZ. Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených, zřetelně označených prostorách.

4.7. Nákupy

Uživatel má možnost nakoupit si v prodejně vedle budovy A, případně může požádat svého klíčového pracovníka nebo dobrovolníka nebo personál ve službě, aby mu zajistil drobný nákup nebo ho na nákup doprovodil.

4.8. Převzetí pošty

Poštovní zásilky, není-li dohodnuto jinak, přebírá administrativní pracovnice, která zajistí, aby uživateli byla pošta předána.

4.9. Příjem důchodu

Zdravotně sociální pracovnice/sociální pracovnice informuje uživatele o možnostech a způsobech výplaty důchodu. Bez souhlasu uživatele nemohou rodinní příslušníci s finanční hotovostí ani cennostmi manipulovat.

4.10. Uložení cenností

Svůj majetek můžete chránit uzamčením do skříňky na pokoji. Máte-li zájem o úschovu občanského průkazu, karty pojišťovny, finanční hotovosti nebo cenností, požádejte ošetřující personál o uložení do trezoru. Za cennosti, vkladní knížky, finanční hotovost, které uživatel nepředal k úschově, IZ neodpovídá.

4.11. Podání stížnosti

Uživatel má možnost kdykoliv podat stížnost na poskytování sociální služby (ústně, písemně, anonymně).

Své názory na pobyt můžete také sdělit prostřednictvím dotazníku – Průzkum spokojenosti uživatelů sociálních služeb, který je umístěn nad schránkou na podněty a připomínky uživatelů sociálních služeb. Zaměstnanci Vám mohou pomoci stížnost sepsat a dále ji předat na sekretariát jednatele v sídle společnosti Nemocnice Šumperk nebo vhodit do Schránky na podněty a připomínky uživatelů sociálních služeb.

Schránka na podněty a připomínky uživatelů sociálních služeb, kam můžete vhodit své stížnosti, je umístěna na chodbě oddělení na budově A ve 3. patře a na budově B. Schránku vybírá 1x týdně Sociální pracovnice.

Běžné problémy můžete řešit s klíčovým pracovníkem, se sociální pracovnící nebo s ošetřujícím personálem. Závažné připomínky a návrhy můžete sdělit vrchní sestře, na sekretariátu jednatele v sídle společnosti Nemocnice Šumperk, na adrese Nerudova 640/41, 787 01 Šumperk, případně si můžete vyžádat návštěvu hlavní sestry.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů (v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů).

5. PRÁVA UŽIVATELŮ

1. Právo na ochranu osobních a citlivých údajů.
2. Právo na soukromí.

3. Právo na poskytnutí řádného ubytování.
4. Právo žít v bezpečném a čistém prostředí.
5. Právo na ohleduplnou a odbornou péči a podporu kvalifikovanými pracovníky.
6. Právo znát jména pečujících pracovníků.
7. Právo přijímat návštěvy.
8. Právo ponechat si svého praktického lékaře.
9. Právo nahlížet do své dokumentace.
10. Právo, aby názory a přání uživatele byly brány v potaz.
11. Právo podávat stížnosti.
12. Právo využít volný čas podle svého rozhodnutí, bez ohrožení práv ostatních uživatelů.
13. Právo na volný pohyb v prostorách sociálního úseku, které nejsou užívány ke specifickým účelům.
14. Právo opustit zařízení (např. za účelem nákupu) po oznámení kompetentnímu pracovníkovi.
15. Právo na noční klid.
16. Právo přinést si (např. rádio, mobil, květiny, fotografie, obrázky).
17. Právo na bezplatné sociální poradenství.
18. Právo na ukončení služby.

6. POVINNOSTI UŽIVATELŮ

Uživatel dodržuje bezpečnostní předpisy, předpisy o požární ochraně a hygienické předpisy. V případě mimořádných událostí (požár) se uživatelé řídí pokyny ošetřujícího personálu.

Uživatel nemanipuluje s vodním, světelným zařízením.

Uživatel záměrně nepoškozuje majetek sociálního úseku a ostatních uživatelů.

Uživatel nenarušuje klid a zdraví ostatních osob.

Kouření je přípustné pouze ve vyhrazených, zřetelně označených prostorách.

7. PORUŠOVÁNÍ KÁZNĚ A POŘÁDKU

Pokud uživatel svým chováním úmyslně nebo pod vlivem omamných látek ohrožuje ostatní uživatele nebo personál, je situace řešena domluvou, s upozorněním na možné následky nevhodného chování.

Nedojde-li k nápravě nebo uživatel nadále nespolupracuje a neřídí se tímto vnitřním řádem, může být sociální služba ukončena.

8. NEŽÁDOUCÍ, MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST

Poranění, úraz uživatele, nežádoucí události

V případě poranění, úrazu uživatele ošetří sestra uživatele pomocí dosažitelných prostředků a informuje praktického lékaře.

Zhoršení zdravotního stavu uživatele

V případě změny stavu uživatele informuje sestra praktického lékaře. V případě indikované hospitalizace uživatele zajistí sestra překlad uživatele na akutní oddělení NŠ. Provede se soupis osobních věcí, které uživatel potřebuje k hospitalizaci. Sestra uzamkne ostatní věci uživatele do jeho osobní skříně na pokoji a klíč uloží do uzamykatelné skříně na pracovnu sester.

Nevhodné chování uživatele, porušení soužití a pořádku

V případě opakovaného nevhodného chování uživatele k jiným uživatelům nebo zaměstnancům, není-li toto chování ovlivněno zdravotním stavem, je s uživatelem proveden pohovor. Uživatel je upozorněn na možné následky jeho chování vyplývající ze smlouvy o poskytování sociálních služeb na IZ a Vnitřního řádu.

Poškození nebo ztráta majetku

Při poškození nebo ztrátě majetku uživatele je proveden zápis do dokumentace uživatele a situace je řešena dle domluvy s uživatelem, event. právníkem poskytovatele. Stejný postup volíme i při poškození majetku IZ uživatelem.

Opuštění oddělení

Uživatel je informován o možnosti opuštění oddělení po oznámení svého úmyslu zaměstnanci sociálního úseku s předpokládanou dobou nepřítomnosti. V případě, že z důvodu zdravotního stavu by opuštění oddělení mohlo uživatele ohrozit na zdraví, je uživateli situace komplexně vysvětlena se snahou vyřešení osobní situace uživatele jiným, vhodným způsobem. V případě opuštění oddělení uživatelem bez vědomí zaměstnanců nebo nenavrácení uživatele do předem určené doby návratu, je snahou zaměstnanců zkontaktovat uživatele (voláním na mobilní telefon, prohledání okolí budovy). Následně je kontaktována rodina uživatele a tímto je provedena kontrola, zda uživatel nekontaktoval rodinu a neinformoval jí o svém úmyslu. Není-li uživatel nalezen do 12 hod. po opuštění oddělení, je kontaktována Policie ČR.

Odmítnutí hygienické péče, léků, stravy, rehabilitace

Zjištěna příčina, proč uživatel úkon odmítá, následně hledána možná řešení (konzultace s lékařem, domluva...). Uživateli vysvětleno, proč je úkon pro něj potřebný. Odmítnutí služby je zaznamenáno do dokumentace uživatele.

Konflikt mezi uživateli

V případě konfliktu snaha o zjištění důvodu sporu a navrženo jeho řešení. Pokud spor trvá, na ranní poradě se rozhodne, jak uživatelům lze pomoci spor vyřešit.

Havarijní situace

Výpadek elektrického proudu, voda havárie, plyn, požár, nefunkční výtah

Řeší personál oddělení a postupuje dle směrnic.

Denní harmonogram oddělení

- 06,00 – 07,30 odběr biologického materiálu, ranní toaleta, výměna inkontinenčních pomůcek, úprava lůžek, nočních stolků, výměna osobního prádla, úklid na pokojích, větrání pokojů.
- 07,30 – 09,00 snídaně, podávání léků, polohování, koupele uživatelů.
- 09,00 – 09,30 přestávka personálu.
- 09,30 – 11,30 svačina (výběrové diety), koupele uživatelů, mytí vlasů, stříhání nehtů, dezinfekce a převlékání lůžek, odborné zdravotní výkony zajištěné sestrami, aktivizace.
- 11,30 – 12,00 příprava na oběd, oběd, podávání léků.
- 12,00 – 14,00 výměna inkontinenčních pomůcek, polední klid, oběd personálu, možnost ošetrovatelské rehabilitace a denních aktivit pro uživatele.
- 14,00 – 15,00 svačina (výběrové diety).
- 15,00 – 16,00 prostor pro osobní zájmy.
- 16,00 – 17,00 výměna inkontinenčních pomůcek, polohování, příprava na večeři.
- 17,00 – 18,00 večeři, podávání léků, polohování.
- 18,00 – 20,00 večerní hygiena, výměna inkontinenčních pomůcek, péče o dutinu ústní včetně zubní protézy, větrání pokojů, polohování.
- 20,00 – 22,00 podávání léků na noc, podávání druhé večeře diabetikům, polohování.
- 22,00 – 06,00 noční klid.

V Zábřehu, dne 1.4.2026

Vypracoval:

Mgr. Petra Grycová

Bc. Milada Jarmarová