



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 klíčový 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.

Uživatelé podporujeme v rozvoji jeho soběstačnosti a udržení kondice, provádíme skupinová cvičení, trénování paměti, muzikoterapii, zajišťujeme klinicko-pastorační (duchovní) služby a zooterapii. 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 zvládnání 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 vč. rehabilitačního ošetřování,
- 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,
- fyzioterapeut,
- kaplanka a koordinátorka, dobrovolnictví a zooterapie.

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 vytváří individuální plán sociální služby a pravidelně s uživatelem hodnotí 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,
- klíčový pracovník s uživatelem průběžně plánuje a hodnotí průběh poskytované služby, o každém uživateli vede individuální záznam,
- 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 snídaně, 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 nebo v jídelně. 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 a koupel se provádí v době, která uživateli vyhovuje. 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, 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 dne uživatele seznamuje sociální pracovník.

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

Na oddělení probíhá rehabilitační ošetřování, v případě zájmu o rehabilitaci odborným fyzioterapeutem, je možné s uživatelem uzavřít smlouvu o poskytování rehabilitace za úhradu (viz ceník přístupný na oddělení) nebo lze poskytovat rehabilitaci hrazenou pojišťovnou na základě indikace registrujícího praktického lékaře.

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 kaplanka. 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. Nemocniční kaplanku 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 nemocnice 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 mimo budovy zařízení.

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 Vašeho souhlasu 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 (ústně, písemně, anonymně). Své názory na pobyt můžete také sdělit prostřednictvím dotazníku, který v období dotazníkového šetření obdržíte od sociální pracovnice, případně jej získáte na vyžádání. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů.

Běžné problémy řešte s klíčovým pracovníkem, se sociální pracovnicí. 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.

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.
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 mimo pavilon na vyhraněných místech.

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.

V Zábřehu, dne 30.10.2019

Vypracoval: kolektiv sociálního úseku