Domov seniorů Rudná, poskytovatel sociálních služeb
Ke Školce 1070/3, Rudná 25219
311677558, info@dsrudna.cz, www.dsrudna.cz

DŮLEŽITÉ INFORMACE

PRO VÁŠ

SPOKOJENÝ POBYT

U NÁS

Obsah:

- ***Uvítací list***
- ***Nouzové a havarijní situace***
- ***Pravidla při sdělování a vyřizování postřehů k poskytované službě***
- ***Kopie smlouvy, dodatky ke smlouvě***
- ***Ostatní dokumenty***

VÍTÁME VÁS V DOMOVĚ SENIORŮ RUDNÁ!

Jsme tu, abychom seniorům umožnili prožít klidný, důstojný a podnětný závěr života a snažíme se o to tím, že zajišťujeme a poskytujeme: ***ubytování, stravu, běžnou a ošetřovatelskou péči v potřebné míře, individuální i skupinové volnočasové a rozvíjející aktivity a sociální poradenství a pomoc****.*

Tím, že jsme spolu uzavřeli Smlouvu o poskytování služby, jste nyní naším klientem a máte právo a možnost využívat všech těchto služeb a aktivit, které nabízíme, a to v takové míře, která odpovídá vašim potřebám a přáním i našim možnostem. Tuto službu poskytujeme celkem 56 seniorům, proto musíme mít nastavena určitá ***opatření a pravidla, která jsou v kolektivních zařízeních nezbytná, a které jste se zavázal/a svým podpisem na Smlouvě respektovat.***

Uvědomujeme si, že většinu svého života jste byl/a zvyklý/á jíst, spát, odpočívat, trávit volný čas, komunikovat, atd. nějakým způsobem ve svém „doma", které pravděpodobně bylo odlišné od toho, co vám nyní nabízíme, a může být nelehké si na nový způsob života zvyknout. Budeme se snažit vám co nejvíce usnadnit tento proces zvykání si a budování si vašeho nového „doma" co nejvíce podobného vašim zvykům a vycházející z vašich přání, zde v Domově seniorů Rudná. Pomáhat vám k tomu bude Váš ***Klíčový pracovník****, který je jakýmsi vaším osobním obhájcem, vyjednavačem, plánovačem, spřízněnou duší. Nyní k začátku naší spolupráce vám byl určen, ale máte možnost kdykoliv požádat o změnu. Klíčový pracovník vám pomůže se zorientovat v pravidlech, službách i aktivitách, bude s vámi plánovat, co a jak chcete či potřebujete využívat a k čemu by vám naše služby mohly pomoci. V tomto listu se pak dočtete základní informace, které se domníváme, že je dobré, abyste měli po ruce kdykoliv.*

POKOJ, BUDOVA, KLÍČE:

Váš pokoj, je vaše doma. Máte od něho klíče a personál plně respektuje vaše soukromí (před vstupem klepe, apod.). Z bezpečnostních důvodů však má personál i náhradní klíče od všech pokojů, které ale využívá jen v případě nouze. Na základě vašeho přání můžete dostat také **čip od hlavních vchodových dveří**.

Vaše doma si můžete po písemném souhlasu s vedením Domova **vyzdobit a přizpůsobit, dovybavit vlastními doplňky a malými elektrospotřebiči** dle toho,

jak je vám to příjemné, milé a blízké a jak to umožňují **pravidla** našeho Domova uvedená **ve Smlouvě**. V případě, že byste chtěli manipulovat s nábytkem v pokoji, musí to být vždy s písemným souhlasem vedením Domova. Do zdí, prosím, sami nevrtejte, rádi vám s tím pomohou naši páni údržbáři. Stačí oslovit s čímkoliv vašeho klíčového pracovníka a veškeré vaše záměry s úpravou vašeho pokoje s ním probrat. Rád vám se vším pomůže.

Zvolil/a jste si, zda chcete na **jednolůžkový nebo dvoulůžkový pokoj**. Pokud byste chtěl/a pokoj změnit, je možné to domluvit s vaším klíčovým pracovníkem, který vám do vašeho individuálního plánu zadá toto přání. Při posuzování přestěhování se bere v úvahu váš aktuální zdravotní a psychický stav a to, zda vaše mobilita umožňuje přestěhování na daný konkrétní pokoj.

V pokoji máte k dispozici také telefon. Tímto telefonem se dovoláte kamkoliv po Domově – na sesternu, k jinému klientovi, klíčovému pracovníkovi, ale ne mimo Domov. Na tomto telefonu můžete také přijímat hovory a to nejen ty v rámci Domova, ale i odjinud. Vaši blízcí se vám tak mohou dovolat přímo domů - Stačí vytočit telefonní číslo: **311 677 839 a zadat telefonní linku**.

Vaše telefonní linka je 300

Pro pocit vašeho bezpečí získáváte také **nouzové signalizační tlačítko**. To můžete mít stále při sobě a použít v případě, že se něco urgentního stalo. Po jeho stisknutí se k vám dostaví personál DSR. Toto signalizační zařízení slouží k akutní potřebě. V situaci, která není akutní, využijte prosím telefon a personál kontaktujte tímto způsobem.

Při ztrátě nebo zničení klíče, čipu nebo signalizačního tlačítka je vydání nového zpoplatněno na základě aktuální fakturace firmy.

Na každém z pater najdete i **společnou kuchyňku, knihovnu, koupelnu s vanou a bezbariérovou sprchou, místnost s televizí a posezení**. Mezi další společné prostory, které mohou využívat všichni klienti, patří i jídelna, terasa a zahrada.

Na každém patře je reminiscenční místnost, která je vybavena v retro stylu. Zde můžete trávit svůj volný čas, příjemně posedět a zavzpomínat.

Na zeleném patře se nachází **tělocvična**, ve které jsou umístěny dva rotopedy a další cvičební pomůcky. Tělocvična je volně přístupná pro všechny klienty.

Používání zmíněných rehabilitačních přístrojů a cvičebních pomůcek je **na vlastní nebezpečí**. Tělocvičnu doporučujeme používat ve dvou. V případě nouze je k dispozici signalizační zařízení umístěné na zdi před vstupem do místnosti.

Prostory a vybavení (ledničky, kuchyňské skříňky, vařič, rychlovarná konvice) ve společných kuchyňkách jsou **přístupny pro všechny klienty v průběhu celého dne**. Při vaření se doporučuje zavírat dveře kuchyňky na chodbu, průběžně větrat a udržovat pořádek.

Je možné, abyste přechodně pobývali mimo náš Domov. **Období, kdy nevyužíváte naše služby, nesmí evokovat, že službu nepotřebujete (podrobněji ve Smlouvě).** Při delší nepřítomnosti se předpokládá, že je předem známo i její ukončení. Rozhodnete-li se pobyt prodloužit, je nutné tuto skutečnost telefonicky oznámit.

Pobyt mimo náš domov z důvodů ošetření nebo umístění ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený pobyt.

Pokud odjíždíte na delší dobu pryč (ať už plánovaně nebo neplánovaně) je **klíč od vašeho pokoje uložen ve skříni na sesterně**. Váš klíčový pracovník pak jedenkrát týdně zajde do vašeho pokoje, zkontrolovat, zda se něco nestalo, vyvětrá, zkontroluje potraviny, prošlé případně vyhodí, zalije květiny, apod. O návštěvě dělá záznam, proto po vašem návratu můžete vidět, kdy tam byl a co konkrétně dělal. **Při odchodu na kratší dobu je vhodné se zapsat do sešitu u vchodových dveří**, aby personál věděl, zda v budově jste nebo ne, pokud by se něco dělo.

Z hygienických a bezpečnostních důvodů vám **nedoporučujeme v našem Domově seniorů přechovávat zvířata, zbraně, nebezpečné chemikálie či hygienicky závadné předměty**.

V Domově je **přísný zákaz kouření** a to jak ve společných prostorách, tak i ve vlastních pokojích. Kouřit je možné venku na zahradě, balkóně, terase či před vchodem. **V celém objektu je zakázáno používat otevřený oheň** včetně svíček, proto doporučujeme využívat např. LED svíček.

V Domově nejsou návštěvní hodiny, Vaši blízcí mohou přijít kdykoliv. Pouze v nočních hodinách je budova mezi 22:00 a 05:00 zamčená a k opuštění či vstupu do budovy je nutný personál. Je vhodné prodiskutovat neomezenou možnost návštěv na dvoulůžkových pokojích, kde by se měli spolubydlící a jejich návštěvy dohodnout s ohledem na vzájemný respekt. V případě epidemie, např. chřipky a rozhodnutí Krajské hygienické stanice se mohou podmínky návštěv měnit.

KDO JE KDO:

Pro snadnější orientaci je personál domova rozlišen barevnými tričky.

Žlutá trička nosí pracovnice přímé obslužné péče, tedy ty, které vám pomáhají v každodenní péči o sebe sama. Pracují v nepřetržitém provozu, to znamená, že dvě směny (skupiny pracovnic) se zde střídají v průběhu týdne 24 hodin denně. Pracovnice přímé obslužné péče mají svého vedoucího, případně zástupce, který za chod směn zodpovídá. Pracovnice přímé péče jsou zde i v noci.

Modrá trička nosí všeobecné sestry, tedy ty, které vám připravují léky, ošetřují kůži a zprostředkovávají zajištění lékařské péče. Lékař zde stabilně není. Služba všeobecných sester začíná v 7:00 a končí v 19:00. Jejich vedoucí je vedoucí všeobecná sestra.

Oranžová trička nosí aktivizační pracovnice, které se starají o váš volný čas, o aktivity, cvičení apod., též vám pomáhají s výběrem stravy, zajišťují službu pedikúry, kadeřnice a případně nákupy a jsou klíčovými pracovníky.

Zelená trička nosí sociální pracovníci, kteří s vámi zajišťovali nástup do domova, starají se vám o vyúčtování a výplatu důchodu, zprostředkovávají kontakt s úřady.

Červená nebo fialová trička nosí pracovnice úklidu.

V Domově jsou také **pracovníci údržby**, kteří jsou oblečení převážně civilně. Tito pracovníci mají na starost opravy budovy a po domluvě s vaším klíčovým pracovníkem vám mohou zajistit drobné opravy či úpravy na vašem pokoji.

Nemusíte ale čekat, až potkáte pracovníka „správné barvy“ a kdykoliv se můžete se svým požadavkem obrátit na kohokoliv z personálu a ten informaci předá.

TELEFONY:

Kam se potřebuji dovolat	Koho chci zastihnout	Tel. linka
Sesterna	Pracovnice přímé péče či všeobecná sestra	9
Kancelář vedoucí pracovníků v sociálních službách	Pracovníka odpovědného za práci pracovnic přímé obslužné péče + aktivizačních pracovnic	123
Kancelář vedoucí všeobecná sestra	Pracovníka odpovědného za práci všeobecných sester	123
Kancelář aktivizačních pracovníků	Aktivizační pracovnice	122
Kancelář sociálních pracovníků/vedoucí sociálního úseku	Sociální pracovníci	121
Kancelář provozáře ubytování	Pracovníka odpovědného za úklid a prádelnu	219
Kancelář provozáře stravování	Pracovníka odpovědného za stravování a údržbu budovy	219
Kancelář ekonomky DSR	Ekonomku DSR Zástupkyně ředitelky	314
Kancelář ředitelky DSR	Ředitelku DSR	120

STRAVOVÁNÍ:

V Domově máte zajištěno 5 porcí jídla denně, které je vydáváno ve třech výdejních časech v jídelně. Společné stravování v jídelně je i příležitost se potkat s ostatními a popovídat, ale pokud to není možné ze zdravotních důvodů, může vám být jídlo zaneseno na pokoj:

Snídaně (+ dopolední svačina): 7:30 – 9:00

Oběd (+ odpolední svačina): 11:30 – 13:00

Večeře: 17:00 – 18:00

V jiné době vám z hygienických důvodů nemůže být jídlo vydáno.

Převážně máte **možnost výběru oběda i večeře ze dvou variant**. Proto se jídlo objednává týden předem. K výběru jídla můžete využít výběrový arch přímo v jídelně, nebo s vámi jídlo objedná pracovnice DSR.

Jídelní lístky jsou vyvěšeny na nástěnkách v jídelně, v hale a na oranžovém patře.

Na každém patře a v jídelně je **po celý den k dispozici čaj**. V jídelně navíc každý den i limonáda, která je k dispozici v době oběda. Pokud byste si nezvládli čaj nalít a donést na pokoj, pití vám na pokoj donese službu konající personál.

Pokud máte domluvené vyšetření mimo DSR v době výdeje jídla, nebo není jisté, zda se do výdeje jídla vrátíte, je **možné si domluvit cestovní balíček nebo stravu odhlásit**.

Odhlásit stravu si můžete pouze v případě **nepřítomnosti v zařízení** (odjezd k rodině, plánovaná hospitalizace, již zmíněné vyšetření). Odhlášení či změnu varianty jídla je nutné provést prostřednictvím písemné odhlášky.

Jak vypadá **odhláška stravy, vidíte zde**

ODHLÁŠKA STRAVY

Jméno ……..

Datum a hodina odjezdu :……

Poslední odebrané jídlo :……

Datum a hodina návratu :……

První jídlo po návratu :……

Podpis, datum :……

Vzor odhlášky

Odhlášky si můžete vyzvednout v místnosti aktivizačních pracovníků nebo si o ni můžete říct personálu.

Odhlášku či změnu varianty je nutné podat s dostatečným předstihem a to sice:

Na jaký den v týdnu si přejete stravu odhlásit/změnit:	Do kdy je nutné odhlášku/změnu podat: *(Vždy do 10:00 daného dne)*
Pondělí	Pátek (předcházejícího týdne)
Úterý	Pátek (předcházejícího týdne)
Středa	Pondělí (stávajícího týdne)
Čtvrtek	Úterý (stávajícího týdne)
Pátek	Středa (stávajícího týdne)
Sobota	Čtvrtek (stávajícího týdne)
Neděle	Čtvrtek (stávajícího týdne)

V případě odhlášení stravy při pobytu mimo zařízení či z důvodu hospitalizace náleží klientovi částka v hodnotě surovin.

Pokud máte **postřehy ke kvalitě, složení a způsobu podávání jídla**, můžete informaci předat **klíčovému pracovníkovi** nebo vložit do schránky - **Postřehy ke službě**, či předat komukoliv z personálu.

PÉČE O PRÁDLO:

V Domově zajišťujeme i praní vašeho prádla. Prádlo sbíráme přímo z vašich pokojů průběžně dle potřeby z košů na špinavé prádlo, které na pokoji máte. Vyprané a vyžehlené prádlo se k vám vrátí nejpozději do dvou týdnů od sběru.

Pro vaši kontrolu je určený sešit na vašem pokoji, kam se zapisuje, jaké kusy prádla do prádelny odesíláte a co se vám vrací.

Pro využití služeb prádelny je ale **nutné, aby všechno prádlo, které chcete dát vyprat, bylo označené (nesepratelně) vaším osobním číslem**, jinak není možné po vyprání zjistit, komu dané prádlo patří. Personál vám rád zapůjčí fix na textil, případně vám s označením pomůže.

Vaše osobní číslo je **394**

V naší prádelně **není možné využívat služby čistírny**, tyto služby zajištuje rodina, ta může využít službu v Rudné. V prádelně není možné ruční přepírání a praní. Proto je nutné zvážit, zda velmi jemné, choulostivé či jinak náročné prádlo chcete v naší prádelně prát. Je možné, že vám pracovnice prádelny prádlo vrátí s tím, že je velmi rizikové právě tento kus prát v hromadné prádelně a zda jste si rizika vědom/a.

Pokud budete potřebovat **drobnou úpravu vašeho prádla** (téměř upadlý knoflík, díra, apod.), oslovte svého klíčového pracovníka, zajistí s pracovnicemi prádelny opravu, pokud to bude možné.

ÚKLID:

Úklid pokojů se provádí denně ve stanovených časech, po dohodě s klíčovým pracovníkem a v souladu s provozním řádem je možné dobu a průběh úklidu přizpůsobit vašemu přání.

ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ:

Všechny pokoje jsou vybaveny uzamykatelnou schránkou, ve které si můžete podle svého uvážení uložit cenné věci. DSR však nenese žádnou odpovědnost za jejich ztrátu. Pokud máte k uložení větší obnos financí, doporučujeme zřízení depozitního účtu přímo u nás v domově. Finance si můžete kdykoliv vyzvednout u sociálních pracovníků, ti vám budou nápomocni s jeho zřízením.

PÉČE:

V našem domově máte zajištěnou **běžnou péči po 24 hodin denně**. Péče se poskytuje individualizovaně, tedy dle toho, jak kdo potřebuje. Tato péče se skládá z:

- **Běžné každodenní péče** – jako je pomoc s hygienou, oblékáním, zařízením

osobních záležitostí či volnočasovou výplní. Tuto **péči plánujete vy společně s vaším klíčovým pracovníkem a upravujete si jí v průběhu poskytování služby** v našem domově s tím, jak se vaše potřeby a přání mění, a

- **Ošetřovatelské péče** – poskytované všeobecnými sestrami **na základě ošetřovatelských plánů, které sestavují dle ordinace vašich lékařů**.

Způsob, jakým vám (ne)bude personál pomáhat při běžných denních činnostech – stravování, oblékání, ranní a večerní hygiena, koupání, chůze, ale i udržování vašich zájmů a koníčků, kontaktů s rodinou a blízkými, řešení sociálně-právních nejasností či problémů si **domlouváte s vaším klíčovým pracovníkem**. Ten vám je na začátku přidělen, ale můžete jej kdykoliv změnit – stačí zajít za manažerem kvality. V plánu si stanovujete, čeho byste chtěl/a prostřednictvím služby v našem domově dosáhnout a tedy co k tomu od nás potřebujete. S vaším klíčovým pracovníkem pak sestavíte váš individuální plán, podle kterého vám bude péče poskytována tak, abyste mohl/a dosáhnout toho, co jste chtěl/a. Součástí individuálního plánu je i posouzení rizik, která vám mohou v našem Domově hrozit, a tzv. Profil klienta.

Do našeho Domova dochází praktický lékař, ke kterému se můžete přehlásit. Můžete si ponechat i svého. Pokud zůstáváte u svého praktického lékaře, je zajištění zdravotní péče výhradně na vás (např. objednávka léků, odběry krve, pravidelné lékařské prohlídky, apod.). V případě, že užíváte léky, které vám předepisuje specialista, je objednávka léků a následné zajištění též výhradně na vaší rodině.

Náš domov dále spolupracuje s několika odbornými lékaři. Bližší informace vám předá zdravotní personál.

Pokud se vám cokoliv stane a nikdo z personálu u toho nebude přítomen, **je nutné to bezodkladně ohlásit komukoliv z personálu** – využít můžete telefon na pokoji, nebo signalizační tlačítko, případně nouzová tlačítka na chodbách.

Předepisované léky si můžete v lékárně vyzvednout sám/sama, nebo je mohou vyzvednout vaši rodinní příslušníci, případně personál našeho domova. <u>Doplatky za léky, inkontinenční pomůcky jsou hrazeny z depozitního účtu klienta. Proto je třeba mít na depozitním účtu dostatek finančních prostředků.</u>

Dopravu na vyšetření do zdravotnických zařízení zajišťujete podle svých možností společně s rodinnými příslušníky. Pokud není možné, aby vás na vyšetření odvezli, domluví všeobecné sestry s daným lékařem převoz sanitním vozem. Náš domov

neposkytuje přepravní služby a nemá povinnost automaticky zajistit doprovod na vyšetření. Je vhodné, aby vyšetření objednávali rodinní příslušníci a přizpůsobili tak termín svým možnostem, aby vás mohli na vyšetření doprovodit.

SPOLEČENSKÁ A ZÁJMOVÁ ČINNOST:

Volný čas můžete trávit dle vašeho přání a zvyku, o možnostech jejich naplnění v Domově i mimo něj můžete mluvit se svým klíčovým pracovníkem.

Náš domov vám poskytuje příležitost ke společenskému a kulturnímu vyžití. Organizujeme **pravidelné skupinové aktivity** – kroužky, dále nabízíme **individuální aktivizaci na pokojích** a ve spolupráci i s dalšími plánujeme **společenské akce**, kam mohou docházet i vaši příbuzní, známí či veřejnost. Máte tak možnost se potkávat s „vnějším světem“ i přesto, že třeba již sami domov nemůžete opustit. **Veškeré aktivity jsou dobrovolné.**

Plán, téma a termín akcí a volnočasových aktivit je vyvěšen na nástěnkách na oranžovém patře, ve vstupní hale a v jídelně DSR. O konkrétní akci v daný den jste vždy informováni rozhlasem.

V domově máme vlastní **knihovnu,** kde si můžete zapůjčovat knihy. Každý den nám také chodí **noviny v rámci předplatného**. Tyto noviny jsou **určeny pro všechny**, proto prosíme, po přečtení je vždy opět vraťte do jídelny – do stojanu vedle nástěnky. Pokud byste chtěli vlastní noviny, můžete si dle svého přání noviny nebo časopisy předplatit – budou poté chodit přímo na vaše jméno a doručeny personálem vám osobně.

Na každém patře je vám **k dispozici TV**.

V našem domově plně respektujeme a umožňujeme **svobodu náboženského vyznání a politického smýšlení**.

Do Domova také docházejí dobrovolníci. Pokud máte zájem se s nimi kontaktovat, proberte to s vaším klíčovým pracovníkem.

ZPROSTŘEDKOVANÉ SLUŽBY:

Do Domova dochází poskytovatelé různých služeb, které můžete využít. Jedná se o **kadeřnici a pedikérku**. Tyto služby nejsou součástí služeb poskytovaných naším Domovem, pouze umožňujeme, aby byly poskytovány přímo v Domově a byly pro vás dostupnější. Proto si **tyto služby hradíte sami**.

Informace o plánovaném termínu návštěvy poskytovatelů zprostředkovaných služeb najdete na nástěnce v jídelně či na chodbě na oranžovém patře, nebo můžete požádat službu konající personál, aby vám termíny zjistil.

V našem domově nabízíme jako doplňkovou službu i nákupy, pokud není možné, aby vaši příbuzní toto zajistili. **Nákupy probíhají 1x měsíčně a to prostřednictvím internetového obchodu**, který nákup zdarma doveze.

PLATBA A VYÚČTOVÁNÍ:

Při podpisu smlouvy jste si nastavil/a, **jakým způsobem budete platit úhradu za pobyt, zda převodem z účtu na účet, hotově do pokladny nebo tzv. hromadným seznamem České správy sociálního zabezpečení**. Vámi zvolený způsob úhrady a výplaty důchodu můžete kdykoliv změnit, stačí se domluvit s vaším klíčovým pracovníkem.

Pokud jste zvolili výplatu důchodu (a způsob úhrady) tzv. **hromadným seznamem,** znamená to, že každý měsíc Česká správa sociálního zabezpečení poukáže na účet domova částku potřebnou k výplatě vašeho důchodu, který Vám bude vyplacen každého 12. dne kalendářního měsíce. Zároveň tento den uhradíte i úhradu za ubytování a za stravu. Připadne-li den splatnosti důchodu na sobotu, neděli nebo svátkem uznávaný svátek je termín výplaty důchodu stanoven na následující pracovní den.

Pokud platíte úhradu za služby v našem domově hotově nebo převodem, máte **povinnost úhradu zaplatit do 15. dne kalendářního měsíce, za který má být úhrada zaplacena**.

V případě nepřítomnosti při výplatě důchodu je zůstatek uložen u sociálních pracovnic a je vyplacen ihned po vašem návratu.

Každý měsíc vám **vystavujeme vyúčtování za poskytování služeb v předcházejícím měsíci**. Naleznete na něm, kolik jste zaplatil/a za ubytování, za stravu, kolik vám případně vracíme za včas odhlášenou stravu a kolik účtujeme za využité fakultativní služby. Vyúčtování vám dáváme vždy do 10. dne v následujícím měsíci, např. vyúčtování za leden vám vystavíme do 10. února. Pokud vám bude cokoliv nejasné, obraťte se na svého klíčového pracovníka, nebo na sociálního pracovníka.

POŠTOVNÍ ZÁSILKY:

Vaše poštovní zásilky doručené na adresu našeho domova vám předávají aktivizační pracovnice (oranžové tričko).

Doporučené zásilky do vlastních rukou jsou poštovní doručovatelkou předávány přímo vám za účasti sociálního/aktivizačního pracovníka.

Při odesílání osobních poštovních zásilek máte možnost požádat personál, aby zásilku poštu odnesl (pracovník našeho domova chodí na poštu z pravidla každý den). Poštovné si hradíte sám dle ceníku České pošty.

Je to hodně nových informací, proto se nebojte zeptat, pokud vám cokoliv nebude jasné, nebo nebudete vědět. Rádi vám vše vysvětlíme a otázky zodpovíme.

Přejeme, ať se zde brzy cítíte jako doma

CO DĚLAT A JAK SE CHOVAT PŘI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH V DOMOVĚ SENIORŮ RUDNÁ?

POSTUPY, KE KONKRÉTNÍM NOUZOVÝM A HAVARIJNÍM SITUACÍM, KTERÉ MOHOU V DSR NASTAT:

Situace č. 1

Napadení slovní/fyzické mezi klienty nebo mezi klientem a zaměstnancem

Situace č. 2

Sebevražda klienta

Situace č. 3

Pohřešovaný klient

Situace č. 4

Provozní havárie
- únik plynu,
- havárie vody,
- přerušení dodávky vody,
- požár,
- porucha ústředny,
- porucha výtahu / uvíznutí ve výtahu,
- přerušení dodávky elektrické energie,
- dlouhodobá porucha signalizačního zařízení

ZÁSADY

- Každý klient je při nástupu seznámen s **Metodikou nouzových a havarijních situací v DSR**.

- Všichni se v DSR chovají a jednají tak, aby minimalizovali možnost vzniku nouzové a havarijní situace.

- Na prvním místě vždy stojí záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.

- Při vzniku jakékoliv nouzové či havarijní situace, neprodleně informuji zaměstnance DSR:
    - osobně,
    - telefonicky,
    - osobním signalizačním tlačítkem,
    - SOS tlačítky rozmístěnými po budově
    - jakkoliv jinak

- **Řešení nouzových a havarijních situací je vždy na zaměstnancích DSR, kteří postupují podle předpisů DSR**

Telefonický kontakt do kanceláře DSR s nepřetržitým provozem

Sesterna 311

Napadení slovní/fyzické mezi klienty nebo mezi klientem a zaměstnancem

Slovní napadení je situace, kdy je klient i vlivem svého onemocnění slovně agresivní vůči jinému klientovi či zaměstnanci, způsobí mu újmu na životě nebo zdraví a viditelně ztrácí nad svým jednáním kontrolu.

Slovní napadení ze strany zaměstnance je jakákoliv situace, kdy zaměstnanec v jakékoliv míře slovně napadá klienta.

Za **fyzické napadení** v DSR považujeme jakýkoliv konflikt mezi klienty nebo mezi klientem a zaměstnancem, kdy dojde k fyzické agresi a kontaktu mezi zúčastněnými.

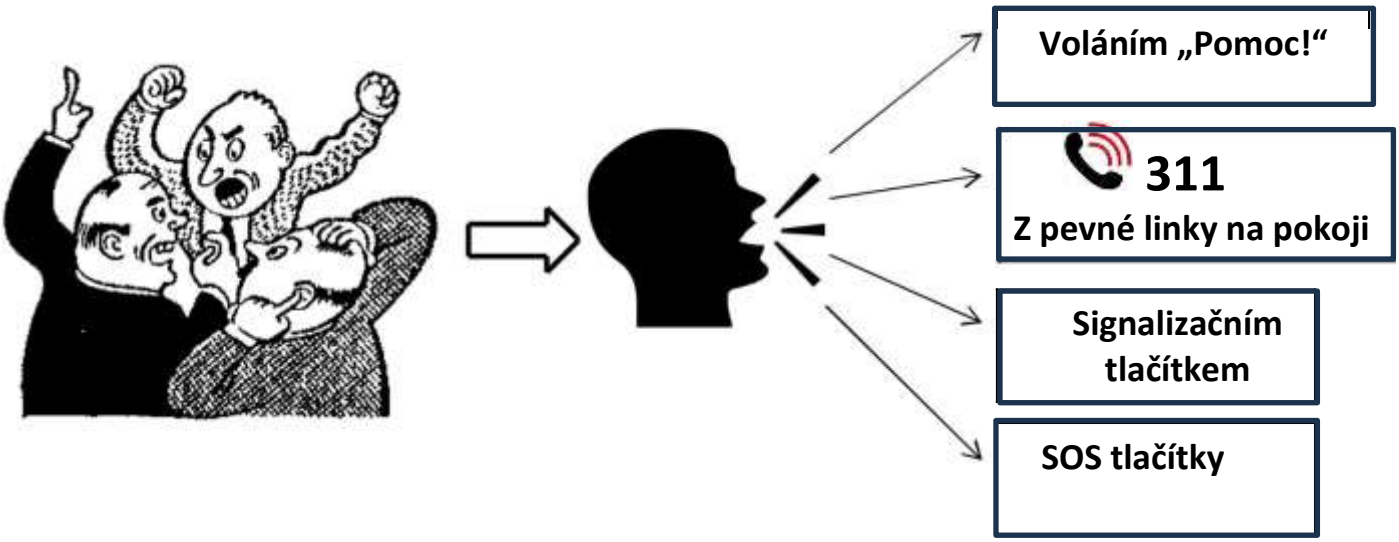
Za slovní napadení v DSR nepovažujeme běžnou výměnu názorů (i hlasitější) mezi klienty či běžné drobné roztržky, které vznikají i v rámci běžného mezilidského soužití (např. mezi sousedy)

Postup při vzniklé situaci NAPADENÍ:

1. **Klient, který je svědkem slovního nebo fyzického napadení vždy zavolá personál DSR – osobně, telefonicky (linka 311), osobním signalizačním tlačítkem, SOS tlačítkem.**

2. **KLIENT TUTO SITUACI NIKDY NEŘEŠÍ, NATOŽ PŘÍMÝM VSTUPOVÁNÍM DO KONFLIKTU! Dbá na svou bezpečnost!**

3. **Pokud bude ze situace otřesen, může si říct personálu o podporu.**



Sebevražda klienta

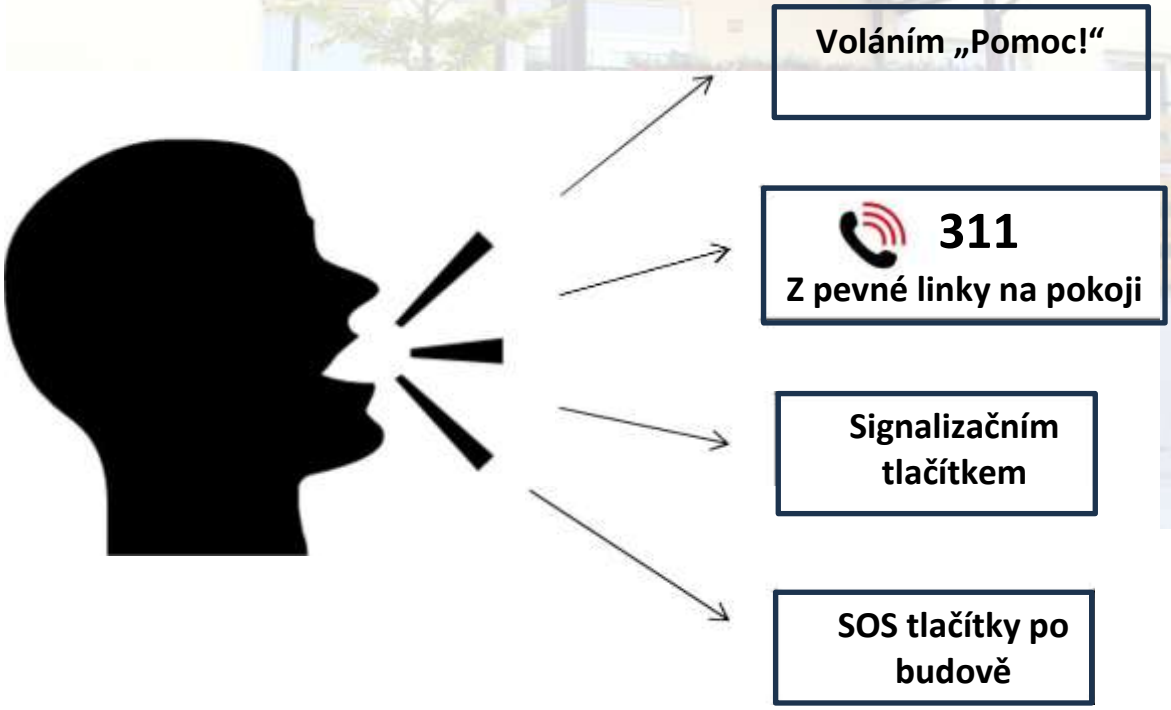
Situace, kdy dojde k nepřirozenému úmrtí klienta. Jedná se o úmyslné ukončení vlastního života klienta.

POSTUP PŘI VZNIKLÉ SITUACI:

1. **Klient, který nalezne zemřelého klienta, vždy zavolá personál DSR – osobně, telefonicky (linka 311), osobním signalizačním tlačítkem, SOS tlačítkem.**

2. **KLIENT TUTO SITUACI NIKDY NEŘEŠÍ! Dbá na svou bezpečnost!**

3. **Pokud bude ze situace otřesen, může si říct personálu o podporu. Případně je možné zajistit konzultaci u psychiatra či psychologa.**



Pohřešovaný klient

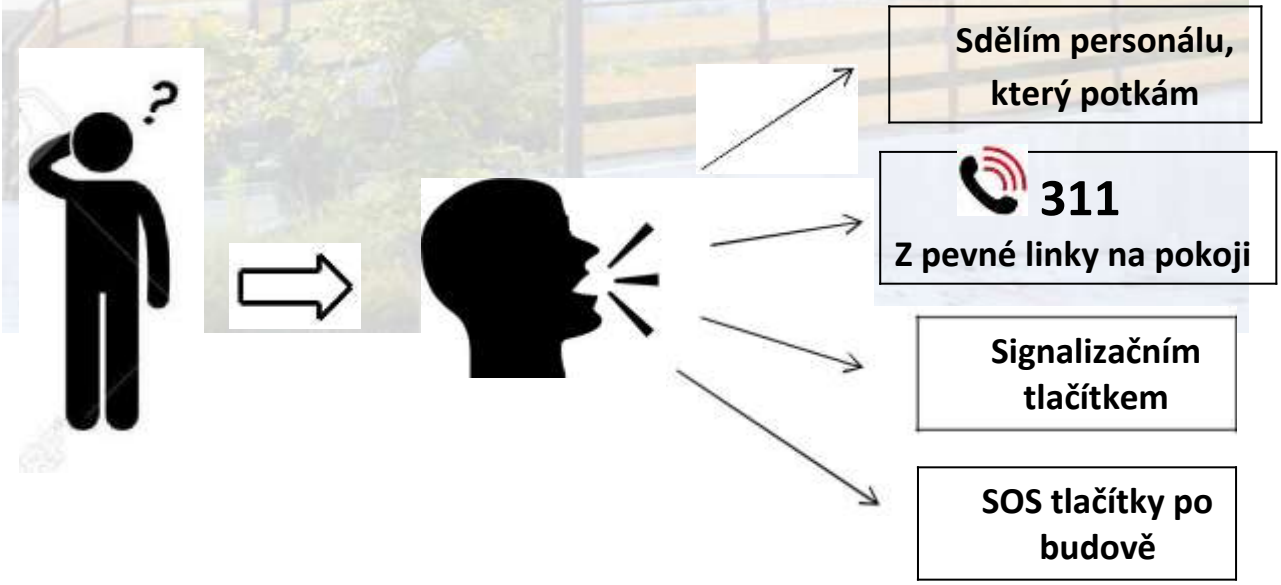
Situace, kdy se klient nevrátil z procházky/z vyšetření od lékaře, na které jel sám; či kdy klient není přítomen v areálu DSR (nemá odhlášku stravy, neodevzdal klíče apod.).

POSTUP PŘI VZNIKLÉ SITUACI:

1. **Klient, který nabyde dojmu, že se jiný klient pohřešuje, vždy zavolá personál DSR – osobně, telefonicky (linka 311), osobním signalizačním tlačítkem, SOS tlačítkem.**

4. KLIENT TUTO SITUACI NIKDY NEŘEŠÍ! Na vyžádání personálu může pomoci tím, že sdělí, kdy a kde viděl klienta naposledy a vše, co ví o jeho plánech.

5. Pokud bude ze situace otřesen, může si říct personálu o podporu. Případně je možné zajistit konzultaci u psychiatra či psychologa.



Provozní havárie

Oč se může jednat?

Únik plynu – cítíte v prostorách Domova seniorů zápach plynu.

Havárie vody – vidíte nepřiměřené či neobvyklé množství vody na podlaze, nebo protékání vody ze stropu či někde může přímo stříkat/proudit voda.

Přerušení dodávky vody – na pokoji či jinde v prostorách vám neteče voda z vodovodních kohoutků či na toaletách.

Požár – cítíte kouř, nebo vidíte hustý dým či oheň.

Porucha ústředny - nemůžete se dovolat nikomu po zařízení z pevné linky, vaši blízcí vám volají na mobil, že se nemohou do DSR dovolat.

Porucha výtahu / Uvíznutí ve výtahu – výtah nereaguje na ovládací tlačítka, nejdou zavřít dveře nebo naopak výtah zavřel někoho uvnitř a nemůže ven.

Přerušení dodávky elektrické energie – nefungují světla, elektrické spotřebiče na vašem pokoji ani v prostorách DSR.

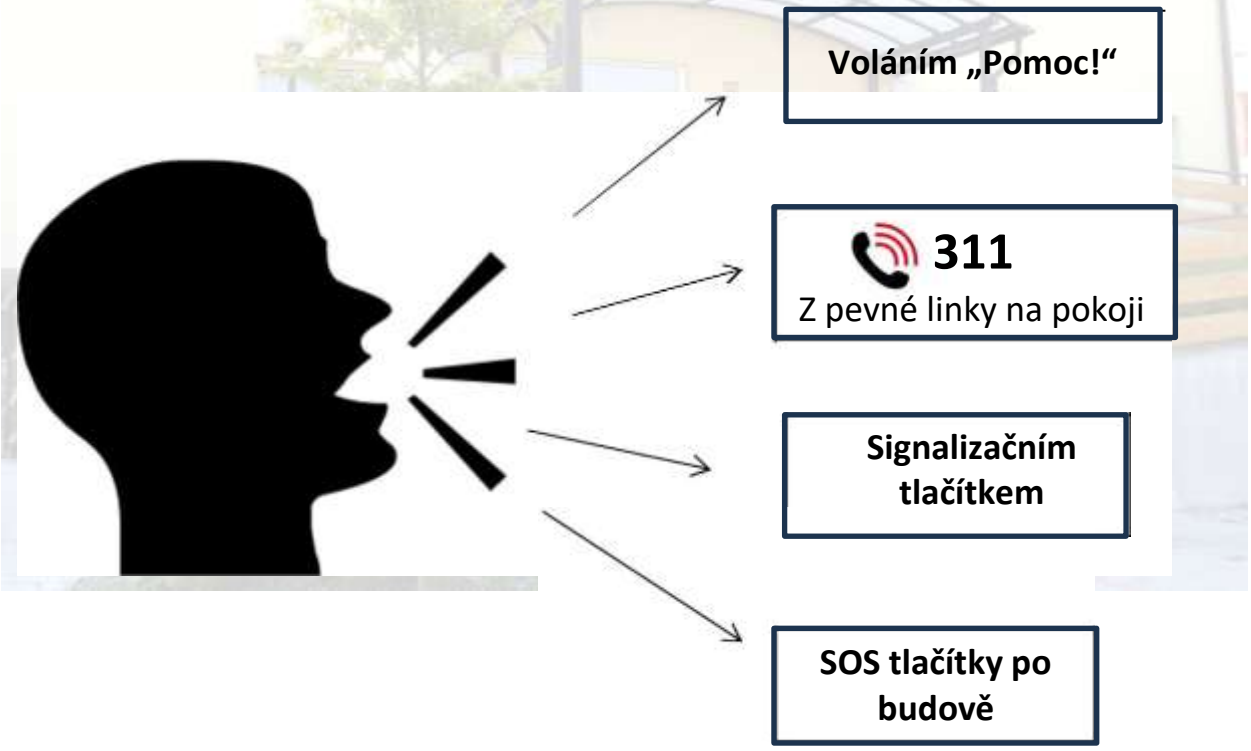
Dlouhodobá porucha signalizačního zařízení – mačkáte signalizační tlačítko, nikdo dlouhodobě nepřichází

POSTUP PŘI VZNIKLÉ SITUACI:

1. Klient, který zjistí jakoukoliv z výše nastíněných (či jinou havarijní) situací, vždy zavolá personál DSR – osobně, telefonicky - linka 311 (pokud není právě v poruše), osobním signalizačním tlačítkem (pokud není právě nefunkční), SOS tlačítkem.

2. KLIENT TUTO SITUACI NIKDY NEŘEŠÍ! Dbá na svou bezpečnost!

3. Pokud bude ze situace otřesen, může si říct personálu o podporu. Případně je možné zajistit konzultaci u psychiatra či psychologa.



PRAVIDLA PŘI SDĚLOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ POSTŘEHŮ

K POSKYTOVANÉ SLUŽBĚ V DSR

CO JE POSTŘEH KE SLUŽBĚ?

Pokud klient, jeho rodina, osoba blízká či kdokoliv jiný vnímá, že by některé věci v našem zařízení bylo možné dělat lépe, aby došlo ke zlepšení kvality poskytované služby, může podat tzv. ***Postřeh ke službě.*** Postřehy ke službě jsou pro DSR důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám klientů. Jsou podnětem pro zlepšení kvality služby.

JAK MOHU POSTŘEH KE SLUŽBĚ SDĚLIT?

Aby mohlo dojít ke zlepšení služby, je nejprve nutné postřeh ke službě sdělit. To lze učinit následujícími způsoby:

- **Ústně** – Svůj postřeh můžete sdělit komukoliv z personálu. Zaměstnanec jej následně sepíše a předá dalším pracovníkům, aby bylo možné pracovat na zlepšení. **Proč je důležité postřeh sepsat?** Váš názor chceme předat co nejpřesněji – vašimi slovy, nikoliv našimi. Jen tak můžeme předejít případnému nedorozumění.

- **Písemně** – Každý může svůj postřeh ke službě sepsat a vhodit jej do schránky umístěné u dílny ručních prací ve vstupní hale nebo předat kterémukoliv zaměstnanci Domova seniorů Rudná

Postřeh je možné předat i anonymně – například vhodit jej do schránky umístěné u dílny ručních prací ve vstupní hale.

Anonymní postřehy jsou respektovány a nikdy nezjišťujeme, kdo je podal.

CO SE DĚJE S POSTŘEHEM DÁL?

Poté, co obdržíme Váš postřeh ke službě, začnou se jím vedoucí pracovníci ihned zabývat. Vše probíhá v naprosté diskrétnosti, a podaný postřeh tak nikdy negativně neovlivní Váš pobyt. Postřeh vždy vyřešíme nejpozději do 30 dnů od jeho obdržení a přijmeme potřebná nápravná opatření. Vše následně zdokumentujeme a uložíme v kanceláři vedoucího sociálního úseku.

Pokud je postřeh podán osobně či písemně, budeme Vás vždy informovat o závěrech a navržených řešeních. V případě anonymního podání bude závěr zveřejněn na nástěnkách v Domově seniorů Rudná.

CO KDYŽ SE MI ODPOVĚĎ NA POSTŘEH NEZAMLOUVÁ?

Pokud se obdržená odpověď na postřeh osobě, která postřeh ke službě podala, nezamlouvá, může ~~se~~ ve lhůtě do 60 dnů od obdržení odpovědi na postřeh, poslat odvolání na:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, telefon: 950 191 111, posta@mpsv.cz, www.mpsv.cz

Další instituce kam je možné zasílat postřehy:

- **Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí**, Zborovská 11, 150 25 Praha 5
  telefon: 257 280 111, podatelna@kr-s.cz, www.kr-stredocesky.cz
- **Sídlo veřejného ochránce práv**, Údolní 36, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888 podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz
- **Český Helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 telefon: 257 221 141, info@helcom.cz, www.helcom.cz
- **LINKA SENIORŮ** – bezplatná linka důvěry pro seniory, každý den 8 00–20 00 hod. telefon: 800 200 007, linkasenioru@elpida.cz
- **Úřad práce** – kontaktní pracoviště Praha západ, Dobrovského 1278/27, Praha 7 Telefon: 950 151 081, podatelna.py@uradprace.cz

Kontakt na zmíněné instituce Vám kdykoliv předá každý zaměstnanec, přičemž nezkoumá důvody hledání pomoci u nezávislé instituce

Mgr. Ivana Š i m k o v á v.r.
ředitelka Domova seniorů Rudná