

Návštěvní řád Domova pro seniory Frýdek-Místek, p. o.

Návštěvní řád je určen všem návštěvníkům domova:

- veřejnosti (osoby využívající služeb kantýny, pedikérky, kadeřnice, ordinace zubaře, přicházejí do kaple apod.),
- zájemcům o služby, jejich blízkým či zástupcům,
- návštěvám uživatelů (případně zaměstnanců).

Dodržování Návštěvního řádu je pro výše uvedené osoby závazné.

Návštěvní řád stanovuje pravidla upravující pohyb a chování cizích osob po budovách Domova pro seniory Frýdek-Místek, p. o. Organizace jimi směřuje k zajištění bezpečí, ochraně soukromí a práv svých uživatelů a ochraně bezproblémového chodu domova, jeho zaměstnanců a majetku. Navazuje na Domácí řád Domova pro seniory Frýdek-Místek, p. o., jehož je přílohou.

K dispozici je k nahlédnutí u recepcce na budově 28. října 2155, u návštěvní knihy na budově Školská 401, u sociálních pracovníc, vedoucích Domovů (I, II, III, IV), na informačních nástěnkách Informace pro uživatele a jejich blízké (umístěny na všech jednotlivých domovech), na webových stránkách domova www.dsfm.cz.

Obsah

1. Vstup a pohyb po budovách domova.....	1
2. Opatření pro zajištění bezpečnosti uživatelů, zaměstnanců a majetku domova	3
3. Návštěvní doba.....	3
4. Obecná pravidla chování návštěv	3
5. Stížnosti.....	4
6. Výzva k ukončení návštěvy	5
7. Porušení Návštěvního řádu	5
8. Závěrečná ustanovení.....	6

1. Vstup a pohyb po budovách domova

Vstup do budovy:

- Na ul. 28. října má být návštěvníky realizován vstup hlavním vchodem, kde procházejí kolem recepcce. Zde službu konající pracovníci informují o důvodu své návštěvy. Vejde-li návštěvník zadním vchodem, je povinen rovněž informovat pracovníci recepcce. Osoby, které jdou navštívit některého z obyvatel případně z pracovníků, se zapisují do Návštěvní knihy, která je umístěna u recepcce.
- Na ul. Školská jsou návštěvníci povinni vcházet do budovy hlavním vchodem. Při příchodu do zařízení se všichni návštěvníci zapisují do Návštěvní knihy.

Pohyb po budovách domova:

- **Veřejnost** může využívat na ul. 28 října prostor kavárničky, kaple, ordinace zubaře, prostor, kde poskytují služby kadeřnice, pedikérka, prostor atria. Pohybovat se může po příslušných a přilehlých prostorách atria volně, ale tak, aby nenarušovala domovské prostředí našich obyvatel.
- **Osoby nebo jejich blízcí, zástupci, kteří se chtějí seznámit s prostředím domova,** jelikož mají zájem využít služeb zařízení, budou odkázáni na sociální pracovníce.

Sociální pracovnice podají informace a provedou je společnými prostorami. **Společnými prostorami se rozumí prostory**, kde se může pohybovat veřejnost, a dále (dle dispozic jednotlivých budov) chodby jednotlivých domovů (I, II, III, IV), kuchyňky, společenská místnost, herna, jídelna, zahrada, společné koupelny (neprovádí-li se v nich koupání). Jestliže se dostaví do zařízení v době, kdy nejsou sociální pracovnice přítomny, budou požádáni, aby přišli jindy. Samostatně se mohou tyto osoby rozhlédnout pouze v prostorách pro veřejnost (viz. výše).

- **Návštěvy uživatelů** se mohou pohybovat v prostorách pro veřejnost, v prostorách společných, kde má právo pohybovat se sám uživatel, dále v pokoji osoby, kterou přišly navštívit. Návštěva může vstoupit do pokoje uživatele:
 - Se souhlasem uživatele, je-li osobně přítomen na pokoji.
 - Není-li uživatel přítomen na pokoji, ale nachází se někde jinde v zařízení (chodba, zahrada, klubovna apod.) je cizím osobám vstup povolen se souhlasem uživatele a pouze v odůvodněných a naléhavých případech.
 - Nachází-li se uživatel mimo zařízení (vyšetření, hospitalizace, dovolenka) je návštěva cizí osoby možná v odůvodněných případech pouze za doprovodu personálu. Pokud by uživatel chtěl, aby do jeho pokoje v jeho nepřítomnosti blízké osoby v době hospitalizace (vyšetření, dovolenka) vstupovaly, musí mít o tomto pracovníci předchozí písemný záznam. Blízká osoba je vždy povinna svou přítomnost v pokoji uživatele nahlásit pracovníkovi příslušného Domova (I, II, III, IV). O návštěvě na pokoji samotné blízké osoby si provede přítomný personál zápis do Knihy hlášení. Jestliže blízká osoba odnáší z pokoje pro uživatele věci, je toto zapsáno pracovníkem, který je toho svědkem, do Knihy hlášení. Je-li blízká osoba v pokoji sama, je povinna personálu odnášené věci nahlásit.

Uživatel má právo stanovit si, že si nepřije návštěvu určité osoby na svém pokoji, ať ve své přítomnosti či nepřítomnosti. Toto je zavedeno v Inventáři potřeb uživatele.

- **Do pokojů jiných uživatelů (než osoba přišla navštívit) nelze nahlížet**, neboť by tím bylo porušeno právo uživatele na soukromí a jeho domácí prostředí. Nenahlíží se a nevstupuje také do společných koupelen, skladů. Toto ustanovení platí přiměřeně vzhledem k bodům uvedeným výše.
- Jestliže si jde **žadatel o služby domova prohlédnout pokoj, na nějž je pozván sociálními pracovníci**, tyto ho osobně provedou nebo tak pověří personál příslušného Domova (I, II, III, IV).
- V rámci domova jsou provozy, kam platí **přísný zákaz vstupu** nepovolaným osobám z důvodu nebezpečí úrazu. Jsou jimi: kuchyně a prostory s kuchyní spojené, prádelna a prostory s prádelnou spojené. Dále veškeré technické provozy, jako dílna údržby, sklady, výměník, náhradní zdroj, rozvodna el. energie, vzduchotechnika atd.
- V přízemí a v suterénu budovy na ul. 28. října využívají pro výstup z výtahu návštěvníci pouze předních dveří.
- Chodba od výtahu v přízemí budovy na ul. 28. října přístupná dveřmi ze vstupní haly, která směřuje ke kuchyni a průchod mezi touto chodbou a chodbou ze vstupní haly směřující k jídelně jsou určeny pouze pro pracovníky.

2. Opatření pro zajištění bezpečnosti uživatelů, zaměstnanců a majetku domova

- Na budovách je využito **kamerového systému**, na který upozorňuje vylepený symbol.
- K opatřením pro zajištění bezpečnosti uživatelů, zaměstnanců a majetku domova slouží také **uzamykání budov**.
 - Hlavní vchod umístěný v čele budovy na ul. 28. října 2155 je během dne otevřen. Uzamknut je od 22:00 hod do 5:00 hod pracovními recepcemi. Pro případ potřeby je opatřen zvonkem. Zadní (služební) vchod je neustále uzamčen. Je však opatřen pro případ potřeby (stěhování uživatele, příjezd sanitky, vozidla pohřební služby, apod.) zvonkem, na který reaguje obsluha recepce.
 - Hlavní vchod budovy na ul. Školská 401 je opatřen kuličkou, tak jak to bývá v běžných obytných domech, jelikož v této budově není recepce. K dispozici je zde však videotelefon, který obsluhuje personál domova, jenž otevře dálkově vchod. Vchod je uzamčen v 19 hod.

3. Návštěvní doba

- **Návštěvy uživatelů jsou možné** kdykoliv v průběhu dne, je to plné právo uživatele. Jsou neomezené, pokud nenarušují chod příslušného domova a soukromí ostatních uživatelů.
- **Doporučená doba** pro návštěvy je mezi 8.30 – 19.00 hod.
- Přijde-li návštěvník **mimo doporučenou dobu**, je povinen realizovat návštěvu uživatele z vícelůžkového pokoje, mimo pokoj ve společných prostorách. Pokud uživatel není schopen opustit svůj pokoj, je možno návštěvu realizovat po posouzení její vhodnosti personálem příslušného Domova (I, II, III, IV).
- Výjimku **návštěv** tvoří **zákaz** vyhlášený celostátně, hygienickou stanicí či na doporučení hygienické stanice v důsledku eliminace vnesení nákazy zvenčí, v době zvýšeného výskytu přenosných onemocnění v populaci.
- **Návštěvy by měly být vykonávány s ohledem na:**
 - Stanovenou doporučenou dobu poledního klidu v době od 13.00 – 14.00 hod.
 - Doba výdeje hlavních jídel:

snídaně	07. 45 – 08.15 hodin,
oběd	11.45 – 12. 15 hodin,
večeře	17.30 – 18.00 hodin.

Návštěvy, které přijdou v době rozdávání stravy, dbají na bezpečnost svoji i svého okolí.

 - Zvyklosti, zdravotní stav, potřeby uživatele, kterého jdou navštívit.
 - Potřeby případného spolubydlícího uživatele, kterého jdou navštívit (viz také obecná pravidla chování návštěv – níže).

4. Obecná pravidla chování návštěv

- Návštěvy **jsou povinné:**
 - **Chovat se** k uživatelům i k zaměstnancům domova slušně, zdvořile, s tolerancí a se vzájemným respektem. Vztah mezi uživateli navzájem a mezi uživateli, jejich návštěvami a zaměstnanci je rovnoprávný.

- Dodržovat požární předpisy (uvedeny v Domácím řádu), které jsou v objektu v platnosti. Návštěvník je odpovědný za škody na majetku poskytovatele, kterou mu způsobil nedodržením požárních předpisů, za škody, které způsobil úmyslně nebo v opilosti, či pod vlivem omamných látek, kouřením v obytných nebo jiných, než povolených prostorách domova, manipulací s otevřeným ohněm apod. Je povinen tyto škody v plné výši uhradit.
- **Řídit se při vzniku nouzové či havarijní situace** Postupy uživatelů při řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací, které jsou k dispozici na nástěnkách Informace pro uživatele a jejich blízké, u sociálních pracovníků, u vedoucích Domovů (I, II, III IV). V případě vzniku jiné mimořádné situace dbají návštěvy pokynů personálu domova.
- **Návštěva dbá** žádosti personálu k opuštění pokoje uživatele v případě, že bude vykonávána hygiena (či jiné činnosti intimního charakteru) uživatele případně spolubydlícího.
- **V případě návštěvy uživatele dvou či vícelůžkového pokoje:**
 - Je nutno, aby spolubydlící souhlasil s návštěvou na pokoji, pokud je schopen souhlas vyjádřit.
 - Je nutno dbát zvýšeného ohledu.
 - Množství návštěvníků má odpovídat dispozicím pokoje.
 - Doporučuje se zvážit dobu a délku návštěvy, či pokud je to možné, trávit s uživatelem návštěvu ve společných prostorách domova, aby byl spolubydlícím/u umožněn klid a soukromí.
 - Je nutno dbát také doporučení personálu, především u uživatelů, kteří nejsou schopni vyjádřit svou vůli slovně.
- Uživatelé není povoleno (dle Domácího řádu) umožnit cizí osobě přespání ve svém pokoji ani v budově domova. **Přenocování** je možné pouze v prostorech k tomu určených, jimiž jsou hostinské pokoje, které je možno využít po dohodě s ekonomem domova za úplaty dle „Úhrad poskytovaných sociálních služeb v Domově pro seniory Frýdek-Místek, p. o. (dále jen „Tabulky úhrad“). Návštěva může požádat také o zajištění oběda (za úhradu).
- **Návštěvám je zakázáno:**
 - Kouřit mimo prostory, které k tomu jsou určeny (kuřárny, atrium, zahrada u budovy na ul. Školská).
 - Přinášet do domova nebezpečné či zdravotně závadné věci.
 - Odnášet z domova věci, které jsou majetkem zařízení.
 - Přemisťovat majetek domova bez vědomí zaměstnanců (to se týká i vybavení pokojů uživatele, jehož přišly navštívit).
 - Provádět jakékoli svévolné úpravy ve vzhledu či funkčnosti nábytku a dalšího vybavení umístěného v budovách domova včetně zdí těchto budov.
 - Znečišťovat prostory domova.
 - Úmyslně ničit zařízení domova.
- Návštěva **se psem** nebo jiným zvířetem na pokoji uživatele je možná pouze po dohodě se sociálními pracovníky domova.

5. Stížnosti

- Návštěvy mohou podat stížnost na kvalitu, způsob poskytování sociálních služeb, chování a jednání personálu, a to dle Standardu 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob

poskytování sociálních služeb (verze zájemce/uživatel), který je k dispozici na nástěnce „Informace pro uživatele a jejich blízké“, u sociálních pracovníků či vedoucích jednotlivých domovů (I, II, III, IV).

6. Výzva k ukončení návštěvy

Z návštěvy mohou být vyloučeny osoby:

- v podnapilém stavu, které svým chováním ruší klidný chod zařízení,
- které mají rušivý vliv na pořádek a bezpečnost chodu domova,
- které nedodržují Návštěvní řád, soukromí uživatelů a pokyny personálu domova,
- které si uživatel nepřeje, tzn. nepřeje si, aby jej navštěvovaly, informaci o tomto má případně uživatel uvedenu v Inventáři potřeb uživatele.

7. Porušení Návštěvního řádu

- V případě, že je návštěvami porušováno ustanovení Návštěvního řádu, je tato situace řešena personálem domova výzvou k upuštění od takového jednání. Personál se snaží objektivně situaci posoudit a návštěvníkovi ji vysvětlit.
- Jde o mimořádnou situaci, která je následně zapsána do Knihy hlášení.
- Pokud osoba opětovně poruší Návštěvní řád, je s ní individuálně proveden pohovor vedoucí domova (I, II, III, IV). Při opakovaném porušení je situace řešena se sociálními pracovníky a vedoucí sociálně zdravotního úseku. V případě, že řešení není nalezeno či k situaci dochází dále opakovaně, následně i s ředitelem domova. O těchto jednáních je proveden Zápis z jednání, který je založen u sociálních pracovníků do složky Porušování návštěvního řádu.
- Pro řešení situace porušení Návštěvního řádu pracovníci mohou postupovat také následujícím způsobem:
 - Návštěva vědomě vstupuje do pokoje jiného uživatele, než přišla navštívit – vykázaní z ubytovacích prostor domova.
 - Návštěva se psem na pokoji uživatele bez dohody se sociálními pracovníky domova - vykázaní z ubytovacích prostor domova.
 - Návštěva se nechová k uživateli/ům či zaměstnanci/ům domova slušně (je vulgární, agresivní apod.) – přivolání Policie ČR či Městské policie, jde-li o chování a jednání, jejichž posouzení spadá do pravomoci přestupkové komise Magistrátu města Frýdek - Místek k jeho oznámení na příslušný úřad.
 - Chování návštěvy uživatele vůči uživateli samotnému vykazuje známky týrání (psychické, verbální, fyzické) - přivolání Policie ČR.
 - Návštěva nerespektuje, v případě návštěvy uživatele dvou či vícelůžkového pokoje, obecné zásady pro tento typ návštěv (viz výše) – vykázaní z pokoje do společných prostor domova.
 - Návštěva nedbá žádosti personálu k opuštění pokoje uživatele v případě, že bude vykonávána hygiena uživatele případně spolubydlicího – vykázaní z pokoje.
 - Návštěva přespává v pokoji uživatele – vykázaní z prostor domova, případně přivolání Policie ČR či Městské policie.
 - Návštěva kouří v prostorách, které k tomu nejsou určeny – vykázaní z těchto prostor, případně přivolání Policie ČR či Městské policie.

- Návštěva přinesla do domova nebezpečné či zdravotně závadné věci - vykázaní z prostor domova, případně přivolání Policie ČR či Městské policie.
 - Návštěva odnáší z domova věci, které jsou majetkem zařízení - přivolání Policie ČR či Městské policie.
 - Návštěva přemísťuje majetek domova bez vědomí zaměstnanců (to se týká i vybavení pokojů uživatele, jehož přišly navštívit) – individuální řešení.
 - Návštěva provádí jakékoli svévolné úpravy ve vzhledu či funkčnosti nábytku a dalšího vybavení umístěného v budovách domova včetně zdí těchto budov - porušení tohoto zákazu je považováno za poškozování cizího majetku a viník je povinen uvést vše do původního stavu na vlastní náklady. Následné řešení je na vedoucím provozu, kterému je tato skutečnost neprodleně nahlášena.
 - Návštěva znečistila záměrně či pod vlivem omamných látek prostory domova - přivolání Policie ČR či Městské policie. Dojde-li ke znečištění prostor domova vlivem nepřiměřeného požití alkoholu či jiných omamných látek, je návštěvník povinen uhradit za následný úklid pokutu, která je stanovena v „Tabulce úhrad“.
 - Návštěva úmyslně ničí zařízení domova - přivolání Policie ČR či Městské policie.
 - Návštěva nedodrжуje požární předpisy – přivolání Policie ČR či Městské policie, následné řešení v kompetenci vedoucího provozu.
 - Návštěva je v podnapilém stavu a svým chováním ruší klidný chod zařízení - přivolání Policie ČR či Městské policie.
 - Návštěva je osobou, kterou si uživatel nepřeje - vykázaní z prostor domova, případně přivolání Policie ČR či Městské policie.
- Návštěvník je odpovědný za škody na majetku domova, kterou mu způsobil nedodržením požárních předpisů, za škody, které způsobil úmyslně nebo v opilosti, či pod vlivem omamných látek, kouřením v ubytovacích nebo jiných, než povolených prostorách domova, manipulací s otevřeným ohněm apod. Je povinen tyto škody v plné výši uhradit.

8. Závěrečná ustanovení

Na platnost a účinnost Návštěvního řádu budou návštěvníci upozorněni na nástěnkách Informace pro uživatele a jejich blízké, v časopise Domovník, vyvěšením této informace u Návštěvní knihy.

Platnost a účinnost od: 1. srpna 2019 (Nahrazuje všechna předešlá vydání dokumentu)

Úpravy provedl: Mgr. Michaela Balejová, sociální pracovníce

Schválil: Ing. Milan Novák, ředitel