

Návštěvní řád Domova pro seniory Frýdek-Místek, příspěvková organizace

Platnost a účinnost od: 1. září 2024 (Nahrazuje všechna předešlá vydání dokumentu.)
Schválil: Mgr. Petr Kuchta, ředitel

Obsah

1. Návštěvní řád je určen všem návštěvníkům domova	3
2. Vstup a pohyb po budově domova	3
3. Opatření pro zajištění bezpečnosti uživatelů, zaměstnanců a majetku Domova.....	5
4. Návštěvní doba	5
5. Obecná pravidla, práva a povinnosti vyplývající z Návštěvního řádu.....	6
6. Výzva k ukončení návštěvy, odepření vstupu.....	7
7. Stížnosti, Připomínky, Podněty, Pochvaly	8
8. Závěrečná ustanovení	8

1. Návštěvní řád je určen všem návštěvníkům domova

- veřejnosti (osoby využívající služeb kantýny, ordinace zubaře, přicházejí do kaple apod.),
- zájemcům o služby, jejich blízkým či zástupcům,
- návštěvám uživatelů (případně zaměstnanců).
- jiným osobám (externí firmy, externí služby aj.)

Návštěvní řád stanovuje pravidla upravující pohyb a chování osob po budově Domova pro seniory Frýdek-Místek, p. o (dále jen Domov). 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 recepce na budově 28. října 2155, u sociálních pracovníků, vedoucích Domovů (II, III, IV), na informačních nástěnkách Informace pro uživatele a jejich blízké (umístěny na všech jednotlivých domovech), na webových stránkách domova www.dsfm.cz.

Dodržování Návštěvního řádu je pro výše uvedené osoby (včetně uživatelů) závazné. Návštěvníci domova se při příchodu do budovy zavazují, že se s Návštěvním řádem seznámili a budou jej dodržovat.

2. Vstup a pohyb po budově domova

Vstup do budovy

Návštěvníkům je umožněn vstup přes hlavní vchod, kde procházejí kolem recepce. Návštěvy jsou povinny po příchodu do Domova zapsat do Knihy návštěv datum a čas příchodu, své jméno, jméno navštívené osoby a čas odchodu. 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. V případě že osoba přichází na schůzku/návštěvu za pracovníkem, případně k zubní lékařce zapisuje se do Návštěvní knihy, která je umístěna na recepci.

Dobrovolníci, kteří dochází za uživatelem Domova, se zapisují do docházkové knihy umístěné na recepci Domova. Na vyžádání poskytne docházkovou knihu dobrovolníkovi pracovník recepce.

Pohyb po budově domova

- **Veřejnost** může využívat prostor vestibulu, kaple, ordinace zubaře, prostor, prostor atria. Pohybovat se může po příslušných a přilehlých prostorách atria volně, ale tak, aby nenarušovala domovské prostředí obyvatel.
- **Osoby nebo jejich blízcí, zástupci, kteří se chtějí seznámit s prostředím Domova**, jelikož mají zájem využít služeb zařízení, budou odkázáni na sociální pracovnice. Sociální pracovnice podají informace a provedou je společnými prostorami.

Společnými prostory se rozumí prostory, kde se může pohybovat veřejnost, a dále (dle dispozic jednotlivých budov) chodby jednotlivých domovů (II, III, IV), společenská místnost, klubovna, jídelna, zahrada, společné koupelny (neprovádí-li se v nich koupání). Jestliže se dostaví do zařízení v době, kdy nejsou sociální pracovníci přítomni, budou požádáni, aby kontaktovali sociální pracovníci jednající se žadateli, anebo se dostavili v úředních hodinách sociálních pracovníků.

- **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, 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 (v dokumentaci uživatele).** Blízká osoba je vždy povinna svou přítomnost v pokoji uživatele nahlásit pracovníkovi příslušného Domova (II, III, IV). O návštěvě na pokoji samotné blízké osoby si provede přítomný personál zápis do Záznamu péče v Cygnusu. Jestliže blízká osoba odnáší z pokoje pro uživatele věci, je toto zapsáno pracovníkem, který je toho svědkem, do Záznamů péče u příslušného uživatele.
- Uživatel má právo stanovit si, že si nepřeje návštěvu určité osoby na svém pokoji, ať ve své přítomnosti či nepřítomnosti. Toto je zavedeno v Inventáři potřeb uživatelů a jsou informovány všechny zainteresované osoby (pracovník recepce, personál Domova, sociální pracovníci aj.)
- **Do pokojů jiných uživatelů (než které osoba přišla navštívit) nelze nahlížet**, neboť by tím bylo porušeno právo uživatele na soukromí a jeho domácí prostředí. Nenahlíží se a nevstupuje se 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 pracovníky**, tyto ho osobně provedou nebo tak pověří personál příslušného Domova (II, III, IV). Prohlídka pokoje žadatelem probíhá vždy po souhlasu uživatele, bydlícího na pokoji.
 - 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 využívají pro výstup z výtahu návštěvníci pouze předních dveří.

- Chodba od výtahu v přízemí budovy 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.

3. Opatření pro zajištění bezpečnosti uživatelů, zaměstnanců a majetku Domova

Na budově je využito **kamerového systému**, na který upozorňuje vylepený symbol.

K opatřením pro zajištění bezpečnosti uživatelů, zaměstnanců a majetku Domova slouží také **uzamykání budovy**. Hlavní vchod umístěný v čele budovy je během dne otevřen. Uzamknut je od 22:00 hod do 5:00 hod pracovníky recepce. 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.

4. Návštěvní doba

Návštěvy uživatelů jsou možné kdykoliv v průběhu dne. 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 (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.
- Stanovenou dobu nočního klidu od 22:00 – 6:00 hod.
- Dobu výdeje hlavních jídel:

snídaně	07. 30 – 08.15 hodin,
oběd	11.20 – 12. 30 hodin,
večeře	17.00 – 17.30 hodin.
- Návštěvy, které přijdou v době rozdávání stravy, dbají na bezpečnost svoji i svého okolí a dále na:
 - zvyklosti, zdravotní stav, potřeby uživatele, kterého jdou navštívit,
 - potřeby případného spolubydlícího uživatele, kterého jdou navštívit (viz také obecná pravidla chování návštěv – níže).

5. Obecná pravidla, práva a povinnosti vyplývající z Návštěvního řádu

Návštěvy jsou povinny:

- Chovat se na příslušném oddělení Domova, jakož i v dalších prostorách Domova tiše a žádným způsobem nenarušovat klid, soužití, dobré mravy, pořádek, průběh poskytování péče, jakož i bezpečnost.
- Vyvarovat se jakéhokoliv jednání, které by mohlo vést k omezení či narušení práva na soukromí, případně jiného základního práva uživatelů a zaměstnanců domova.
- **Chovat se** k uživatelům i k zaměstnancům domova slušně, zdvořile, s tolerancí a se vzájemným respektem. Návštěvníci respektují skutečnost, že každý z pracovníků Domova má oprávnění poskytovat pouze takové informace, které vyplývají z jeho kompetencí.
- 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 ubytovacích 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** pokynů personálu, kteří znají postupy při řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací.
- **Respektovat** pokyny personálu k opuštění pokoje uživatele v případě, že bude vykonávána hygiena (či jiné činnosti, u kterých je důležité zachovat soukromí) uživatele, případně spolubydlícího. Všechny návštěvy jsou povinny respektovat soukromí klientů, tzn. klepat na dveře pokojů a nevstupovat na pokoj při provádění hygieny aj.
- Návštěvám je umožněno přivést s sebou běžně chované domácí zvíře (psa nebo kočku), které bude mít po celou dobu návštěvy na vodítku nebo ve speciální přenosné tašce, kleci. Tuto skutečnost nahlásí na recepci. Majitel ručí za to, že zvíře je řádně očkované (povinné očkování) a nese plnou odpovědnost za případné škody na majetku domova nebo uživatelů nebo újmu na zdraví, vzniklých v souvislosti s pobytem zvířete v prostorách domova.

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.

- Uživateli 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, příspěvková organizace (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, terasy u denní místnosti personálu).
- Přinášet do Domova nebezpečné či zdravotně závadné věci, zbraně, omamné látky, nepřiměřené množství rychle se kazících potravin. O nebezpečnosti, závadnosti jednotlivých předmětů má právo rozhodnout Domov.
- 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.
- Rušit uživatele nevhodným chováním a omezovat jejich lidská práva.
- Vstupovat do prostor Domova v případě, že trpí infekčním onemocněním.

6. Výzva k ukončení návštěvy, odepření vstupu.

Návštěvám může být odepřen vstup do Domova, anebo mohou být vyzvány k ukončení návštěvy, v případě, že:

- jsou zjevně pod vlivem alkoholu, omamných látek, nebo svým jednáním či vzhledem vzbuzují nedůvěru,
- nevedou své jméno a jméno uživatele, kterého chtějí navštívit,
- mají rušivý vliv na pořádek a bezpečnost chodu Domova,
- nedodržují, porušují vnitřní předpisy Domova,
- porušují povinnosti a pravidla vyplývající z tohoto Návštěvního řádu,
- si uživatel návštěvu nepřeje, tzn. nepřeje si, aby jej konkrétní osoby navštěvovaly, informaci o tomto má případně uživatel uvedenou v Inventáři potřeb uživatele.

V případě nedodržení pravidel tohoto řádu může být návštěvníkovi odepřen vstup do budovy anebo může být z budovy vykázan. Při závažném porušení pravidel bude přivolána Policie České republiky.

7. Stížnosti, Připomínky, Podněty, Pochvaly

Návštěvy mohou podat na kvalitu, způsob poskytování sociálních služeb, chování a jednání personálu stížnosti, připomínky, podněty nebo pochvaly, a to dle Standardu 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb který je k dispozici u sociálních pracovníků či vedoucích jednotlivých domovů (II, III, IV). K dispozici jsou schránky stížností, podnětů, připomínek a pochval, které se nachází ve vestibulu Domova (naproti kanceláři sociálních pracovníků) anebo na jednotlivých domovech ve společenských místnostech. Schránky jsou 1x týdně kontrolovány.

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.

Účinnost: 1. září 2024 (Nahrazuje všechna předešlá vydání dokumentu.)
Zhotovil: Mgr. Veronika Kutáčová, vedoucí sociálního úseku
Schválil: Mgr. Petr Kuchta, ředitel organizace