

# Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb v Nemocnici Jihlava

**Datum vydání: 31. 10. 2013**

**Verze: 01**

**Počet stran: 10**

**Autor: Mgr. Jarmila Cmunťová**  
**Náměstkyně ošetrovatelské péče**

**Schválil: MUDr. Lukáš Veleť**  
**Ředitel**  
**Nemocnice Jihlava, p. o**

## Obsah

1.	Úvod .....	3
2.	Předmět úpravy .....	3
2.1	Poslání sociálních lůžek .....	3
2.2	Cíle služby .....	3
2.3	Cílová skupina .....	3
2.4	Druh poskytované služby .....	3
3.	Principy poskytování služeb .....	4
4.	Ubytování .....	4
4.1	Přestěhování klienta .....	5
5.	Odpovědnost za škodu .....	5
6.	Kouření .....	5
7.	Poštovní zásilky .....	5
8.	Úschova cenných věcí, hospodaření s finančními prostředky klientů .....	5
8.1	Výplata důchodu .....	6
9.	Stravování klientů .....	6
10.	Zajištění lékařské péče .....	6
11.	Ošetrovatelská péče .....	6
12.	Klíčový pracovník – jeho úloha .....	6
13.	Osobní hygiena .....	7
14.	Úklid .....	7
15.	Provoz v nočních hodinách .....	7
16.	Návštěvy .....	7
17.	Kulturní a společenský život .....	7
18.	Stížnosti a připomínky .....	8
19.	Nouzové a havarijní situace .....	8
20.	Práva a povinnosti klientů sociálních lůžek v NJ .....	8
21.	Porušení vnitřních pravidel .....	8
22.	Ukončení smlouvy .....	8
23.	Příloha .....	8
24.	Závěr .....	9

## 1. Úvod

Nemocnice Jihlava, příspěvková organizace Kraje Vysočina na základě § 52 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytovaných ve zdravotnických zařízeních, provozuje ve svém zařízení v rámci Oddělení dlouhodobě nemocných (ODN) 5 sociálních lůžek.

## 2. Předmět úpravy

Vnitřní pravidla upravují základní normy soužití klientů ubytovaných na sociálních lůžkách, jejich práva a povinnosti, požadavky na zaměstnance s cílem vytvářet příznivé podmínky klidného života do doby, než bude vyřešena jejich současná nepříznivá životní situace.

V případě opakovaného hrubého porušení společného soužití bude toto řešeno návrhem na ukončení pobytu na sociálních lůžkách zdravotnického zařízení.

Žadatel o službu si může podat žádost k primářce ODN: MUDr. Evě Balnerové, tel. 567 157 671 nebo 567 157 215 nebo sociálnímu pracovníkovi: Mgr. Zdeňku Hružovi, tel. 567 157 842.

Dle pravidel pro přijímání ( viz 2.3 ) je žádost posouzena a žadatel je seznámen s dalším postupem.

Klientem Sociálních lůžek Nemocnice Jihlava se občan stává dnem nástupu na tato lůžka a podepsáním Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Nemocnici Jihlava.

### 2.1 Poslání sociálních lůžek

Posláním sociálních lůžek je poskytovat sociální služby převážně seniorům z kraje Vysočina, kteří v předchozím období byli hospitalizováni na lůžkových odděleních Nemocnice Jihlava, a kteří se nemohou, díky své nově vzniklé nepříznivé situaci, vrátit do svého domácího prostředí. Usilujeme zde o zachování jejich přirozených kontaktů, podporujeme stávající dovednosti v péči o sebe sama a nabízíme pomoc při překonání či vyřešení nepříznivé životní situace.

### 2.2 Cíle služby

Poskytovat v souladu s posláním celého zdravotnického zařízení kvalitní služby, vytvářet příjemné, bezpečné a přirozené prostředí. Podporovat klienty v udržování kontaktů s rodinou a vnějším prostředím, pomáhat překonávat nově vzniklou nepříznivou situaci a ztrátu sociálních rolí. Zapojit klienty do místních aktivizačních a terapeutických činností, nabídnout psychologickou podporu.

### 2.3 Cílová skupina

Na sociální lůžka jsou přijímáni klienti, kteří již nevyžadují ústavní zdravotní péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu a snížené soběstačnosti vyžadují soustavnou pomoc jiné osoby. Dále osoby, které nejsou schopny zajišťovat své základní životní potřeby ve vlastním sociálním prostředí samostatně a to až do té doby, než je jim zajištěno umístění v pobytovém zařízení sociálních služeb nebo je zabezpečena péče osobou blízkou či terénní sociální službou.

Do cílové skupiny nepatří osoby, jejichž životní způsoby jsou v rozporu s Provozním řádem ODN a zřizovanými sociálními lůžky (osoby s významnou poruchou osobnosti, osoby závislé na alkoholu a požívání omamných látek, osoby s demencí středního a těžkého stupně, pokud u nich hrozí narušování pravidel kolektivního soužití). Dále lidé, jejichž zdravotní stav vyžaduje trvalou a specializovanou zdravotní péči.

### 2.4 Druh poskytované služby

- Poskytnutí ubytování ((do kterého je zahrnut úklid, praní ložního prádla a výjimečně, pokud klient nemá žádnou rodinu i osobní prádlo),
- poskytnutí stravy, která je poskytována celodenně, její složení odpovídá věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
- nezbytné ošetrovatelské úkony
- pomoc při osobní hygieně
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů v péči o vlastní osobu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím - aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,

- sociální a psychologické poradenství,
- fakultativní služby dle výběru klienta, jejichž úhrada je dle zvláštního ceníku, dostupného na internetových stránkách Nemocnice Jihlava a je i přílohou těchto vnitřních pravidel.

### 3. Principy poskytování služeb

Principy poskytované služby na sociálních lůžkách zařízení jsou plně ve shodě s Etickým kodexem práv pacientů, se kterými se klient i jeho rodina mohou seznámit na webových stránkách Nemocnice Jihlava nebo přímo u klíčového pracovníka.

**Služby jsou poskytovány na principech:**

- dodržování lidských práv klientů
- respektování individuality, autonomie klienta, jeho nezávislosti a skutečných individuálních potřeb klienta
- podpory klienta v dosahování odpovídající soběstačnosti a nezávislosti
- respektování práva volby klienta
- kvalitní a bezpečné péče
- vzájemného respektu mezi klientem a zaměstnancem

Každý klient je v průběhu úvodního rozhovoru seznámen s chodem sociálních lůžek, s vnitřními pravidly včetně ostatních souvisejících předpisů. Je také informován o tom, jaké služby mu mohou na sociálních lůžkách být poskytnuty. Dále je informován o možnostech vyjádření požadavků, názorů a stížností.

Při přijetí podepisuje klient souhlas s nakládáním s jeho osobními údaji v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. Dále je při vstupním pohovoru seznámen se svými právy a ubezpečen o snaze personálu je respektovat. Jako např.:

- soukromí při hygieně, při návštěvách atd.
- časový rozvrh, druhy činnosti, mobilitu, sdružování, návštěvy, výběr oblečení
- stravu, lékaře, užívání léků, noční kontroly
- způsob úhrady za pobyt
- flexibilní podpora individuálních potřeb a osobních cílů klienta

Klient je také informován o možnosti výjimečného použití opatření omezující pohyb (na základě doporučení lékaře či na vlastní přání = informovaný souhlas).

Péče je poskytována 24 hodin denně a o klienta pečuje kvalifikovaný tým ve složení: lékař, všeobecné sestry, zdravotnický asistent, rehabilitační sestra, ošetřovatelky a sociální pracovník, psycholog.

Aby se klient v našem zdravotnickém zařízení na sociálním lůžku cítil dobře, budeme se jistě vzájemně snažit o dobré a přátelské soužití. Budeme přáním klientů naslouchat a snažit se jim v rámci možností provozu flexibilně přizpůsobit.

### 4. Ubytování

Klientovi se poskytuje ubytování, nacházející se v areálu Nemocnice Jihlava (poskytovatele), na adrese Vrchlického 59, 586 33 Jihlava, ve třílůžkovém pokoji v 1. a 2. patře, budovy ODN.

Nejpozději v den nástupu je s klientem podepsána Smlouva o poskytování sociálních služeb.

Popis vybavení pokoje: lůžko, noční stolek, jídelní stůl, židle, police.

K pokoji náleží WC a koupelna, které jsou určeny také pro osoby z vedlejšího lůžkového pokoje, dle možné dispozice oddělení.

Po dohodě s poskytovatelem si může klient vybavit pokoj také vlastním televizorem a rádiem. Používáním těchto svých předmětů nesmí klient porušovat práva ostatních spolubydlících.

Ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, praní lůžkovin a ve výjimečných případech i možnost praní osobního prádla.

Datum vydání	Autor	Schválil	Verze	Strana	Uloženo	Aktualizace	Označení
31.10.2013	NOP	Ř	01	4 z 10	sekretariát	1 x ročně	II.PLP/NJ/Ř/028

Klient je povinen umožnit vstup do pokoje pověřeným zaměstnancům poskytovatele a dále i cizím osobám, jejichž přítomnost je nutná z důvodů zajištění ochrany zdraví, hygieny a bezpečnosti klienta. Poskytovatel je povinen udržovat prostory pro ubytování v řádném stavu a zajistit nerušený výkon práv klienta, spojených s užíváním těchto prostor. Zaměstnanci vstupují do pokojů se souhlasem klienta. Klient je povinen udržovat prostory vyhrazené k ubytování v souladu s vnitřními předpisy vydanými poskytovatelem a nesmí zde bez jeho souhlasu provádět žádné změny.

#### **4.1 Přestěhování klienta**

Přestěhování klienta je možné po vzájemné dohodě v průběhu poskytování služby (např. nepříznivé vztahy se spolubydlícími).

### **5. Odpovědnost za škodu**

Klient odpovídá za škodu, kterou vědomě nebo pod vlivem požívání návykových látek způsobil na majetku zdravotnického zařízení, jiné organizaci nebo na majetku a zdraví ostatních klientů, pracovníků sociálních lůžek nebo jiných osob. Veškeré opravy či pohledávky hradí sám ze svých vlastních prostředků.

### **6. Kouření**

Kouření je možné pouze v prostorách k tomu vyhrazených – v přízemí u vchodu do budovy ODN. Na pokojích, na balkonech a ve společných prostorách se kouřit nesmí.

### **7. Poštovní zásilky**

Došlé poštovní zásilky přejímá pro klienta pověřený pracovník Nemocnice Jihlava v Informačním centru. Balíky, doporučené dopisy a peněžní poukázky jsou zaznamenávány do knihy došlé pošty a zásilka je vydána klientovi proti podpisu v této knize. Peněžní poukázky pracovníci Informačního centra vyzvednou na poště a oproti podpisu je převedou do hlavní pokladny Nemocnice Jihlava na osobní účet majitele – klienta. Pokud není klient sociálních lůžek schopen převzetí došlé zásilky a peněžní hotovosti, sociální pracovník mu tyto zásilky a peněžní hotovost oproti podpisu vyzvedne a doručí. Pokud si klient nechce nechat u sebe celou peněžní hotovost a přeje si ji uložit do úschovy, sociální pracovník ji taktéž odevzdá do hlavní pokladny, oproti vystavenému dokladu o uložení na účet klienta.

### **8. Úschova cenných věcí, hospodaření s finančními prostředky klientů**

Poskytovatel neručí za hotovost a cenné věci uložené na pokojích. Klienti mají možnost uložení cenných věcí v trezoru hlavní pokladny Nemocnice Jihlava.

Finanční prostředky klienta mohou být, dle individuální dohody s klientem, uloženy v hlavní pokladně Nemocnice Jihlava a pověřený pracovník poskytovatele s nimi hospodaří ve prospěch klienta, na základě jeho přání a potřeb.

Cennosti i finanční hotovost zůstávají vždy majetkem klienta.

Na základě žádosti individuální dohody s klientem mohou být dále hrazeny z jeho finančních prostředků ostatní osobní náklady spojené s pobytem v zařízení, které nejsou součástí úhrady. Jedná se především o:

- doplatky léků a zdravotních potřeb či pomůcek
- platby za odebírané tiskoviny
- vlastní hygienické potřeby (toaletní papír, šampón, holicí potřeby, kosmetika atd.)
- pomůcky pro inkontinenci (pleny, podložky, kalhotky atd.) nad limit hrazený zdravotní pojišťovnou
- drobné nákupy
- fakultativní služby

## 8.1 Výplata důchodu

Při nástupu na sociální lůžka Nemocnice Jihlava je každý klient seznámen s možností, na jeho přání, oslovit dodací poštu o přeoslání důchodu do Nemocnice Jihlava. Důchod je pak uložen na klientův účet v hlavní pokladně nemocnice.

## 9. Stravování klientů

Klientům se poskytuje stravování ve formě celodenní stravy, odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.

Celodenní strava se skládá z pěti složek (snídaně, oběd, večeře a 2x svačina). Podává se ve stanovenou dobu. Je žádoucí, aby se k jídlu dostavili klienti včas.

Strava je podávána v jídelně nebo dle přání klienta na pokoji.

Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku. Jídelní lístek je k dispozici na nástěnce oddělení. Poskytovatel zajišťuje po celý den tekutiny (čaj). Těm, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj službu konající ošetřovatelský personál.

Klient je oprávněn neodebírat stravu vůbec, nebo jen některá jídla

Je-li klient v době podání stravy mimo oddělení, je mu jídlo podáno po jeho návratu.

Potraviny mohou klienti ukládat do lednic na chodbách jednotlivých oddělení.

## 10. Zajištění lékařské péče

Lékařskou péči v obvyklém rozsahu mají klienti sociálních lůžek zajištěnou prostřednictvím lékaře, sloužícího na příslušném oddělení ODN.

Podávání léků je zajištěno prostřednictvím všeobecných sester a zdravotnických asistentů. Léky a zdravotnické pomůcky předepisuje klientům ošetřující lékař v souladu s vnitřními předpisy Nemocnice Jihlava. Taktéž záznam v dokumentaci klienta o ordinaci léčiva se řídí metodickým pokynem k vedení zdravotnické dokumentace. Doplatky za léky je povinen si každý klient hradit ze svých finančních prostředků. Lékař informuje klienta o ceně léku, o jeho účincích a o správném užívání.

Pokud si klient přeje, má právo mít léky u sebe, ale v tomto případě nenese lékař ani zdravotnický personál zodpovědnost za případné špatné užití léků a z toho vyplývajících následků, rovněž nenese personál také zodpovědnost za ztrátu či poškození léků. Přání klienta musí být zaznamenáno v jeho zdravotnické dokumentaci.

Při náhlém zhoršení zdravotního stavu rozhodne lékař, po domluvě s klientem, o hospitalizaci klienta na zdravotním lůžku.

## 11. Ošetřovatelská péče

Ošetřovatelská péče se poskytuje klientům 24 hodin denně. Poskytují ji všeobecné sestry, zdravotničtí asistenti a ošetřovatelé, sanitáři na příslušném oddělení ODN, vždy v rámci svých kompetencí.

V případě akutního zhoršení stavu klienta jsou službu konající všeobecná sestra či zdravotnický asistent povinni bezodkladně přivolat lékařskou pomoc.

Ošetřovatelská péče je poskytována v souladu s hygienicko-epidemiologickými opatřeními, platnými v celém zařízení Nemocnice Jihlava.

## 12. Klíčový pracovník – jeho úloha

Klíčový pracovník se zajímá o potřeby klienta a plánuje s ním poskytování služby tak, aby klientovi vyhovovala. Jedná se o všeobecné sestry, zdravotnické asistenty, případně sociální pracovníky. Práci vykonává v rámci své pracovní náplně, v pracovní době. Klíčový pracovník zpracovává individuální plán klienta písemně, konzultuje jej v pracovním týmu oddělení, podle tohoto plánu pak pracují všichni pracovníci, kteří se na realizaci plánu podílí. Pokud klient cítí rozpor mezi nastaveným individuálním plánem a svými potřebami, obrací se nejdříve na klíčového pracovníka.

## 13. Osobní hygiena

Pokud klient nepotřebuje při hygieně pomoc a spolupráci personálu, může používat koupelnu, náleží k pokoji, kdykoliv. Z důvodu bezpečnosti doporučujeme sprchování nahlásit personálu. V případě nutnosti pomoci personálu je zajištěna koupel nebo sprcha dle individuálního plánu či potřeby.

Nabízíme pomoc při oblékání. Drobné prádlo si může klient přeprat sám, ve výjimečném případě (klient nemá rodinu) může být využita automatická pračka na oddělení ODN. Osobní prádlo klientů se vyměňuje dle potřeby, nejméně 1x týdně.

Výměna lůžkovin se provádí minimálně jednou týdně při celkové koupeli, dále se vyměňují lůžkoviny dle potřeby.

K dodržování osobní hygieny patří též holení, stříhání vlasů a nehtů, ošetření nohou.

## 14. Úklid

Úklid na oddělení je prováděn provozními pracovníci z externí úklidové firmy. Úklidové pomůcky jsou mopy, vozíky a rukavice. Jsou uloženy v úklidové komoře spolu s čistícími a dezinfekčními prostředky. Provozní pracovníci jsou povinni dodržovat Protiepidemický provozní řád a Dezinfekční řád Nemocnice Jihlava. Jsou zodpovědné za řádně provedený úklid. Úklid na oddělení se provádí denně ve všech prostorách na vlhko. Vytírání podlahy se provádí dvakrát denně, z toho jedenkrát s dezinfekčním prostředkem.

Skříně s osobními věcmi a noční stolky si klienti mohou uklízet sami nebo je na základě dohody uklízí personál. Tento úklid se vždy provádí za přítomnosti klienta.

Všechny místnosti se pravidelně větrají.

## 15. Provoz v nočních hodinách

Doba nočního klidu je od 22,00 hodin do 06,00 hodin. V době nočního klidu nesmí být klienti zbytečně rušeni, s výjimkou nutnosti podat léky, poskytnutí nutné či neodkladné zdravotní či ošetrovatelské péče apod. tak, aby byla co nejméně omezena práva ostatních. Dveře oddělení i vchod do budovy ODN je v této době uzamčen, vzhledem k tomu, že se jedná o zdravotnické zařízení.

## 16. Návštěvy

Na sociálních lůžkách je doporučena doba návštěv denně v době od 14, 00 hodin do 18,00 hodin. Návštěvy mohou přijít i mimo tuto dobu za předpokladu, že to dovolí provozní podmínky oddělení, že se uskuteční v obvyklé denní době tak, aby se neomezila práva a soukromí ostatních klientů. Návštěvy mohou vstoupit na oddělení i drobné domácí zvíře (např. pes, kočka), to vše po dohodě s personálem. V době zvýšeného výskytu epidemí, infekcí nebo i v jiných závažných krizových situacích mohou být návštěvy na přechodnou dobu zakázány či omezeny.

## 17. Kulturní a společenský život

Ke kulturnímu vyžití jsou k dispozici televizní přijímač v jídelně, DVD, CD, rádia, hry na pracovní terapii, knihy u sociálního pracovníka. Bývá zajištěno i kulturní vystoupení, klienti se mohou zúčastnit bohoslužby v kapli Nemocnice Jihlava.

Volnočasové aktivity probíhají v místnosti pracovní terapie. Pro setkávání klientů lze využít prostory jídelen.

Klienti nejsou omezováni ve volném pohybu po chodbách oddělení, kde jsou sociální lůžka umístěna a mohou využívat místních služeb v areálu celé nemocnice. Nesmí však vstupovat do prostorů skladů, technických místností a místností pro personál.



## 18. Stížnosti a připomínky

Stížnost, podnět nebo připomínku, kterou má klient k poskytovaným službám, může přednést kterémukoliv zaměstnanci sociálních lůžek, ke kterému má důvěru. Stížnost může přednést ústně nebo předat písemně osobně nebo prostřednictvím svého příbuzného. Také je možné anonymně předat psanou stížnost do schránek, které jsou umístěny v Nemocnici Jihlava. Zásady pro podávání a vyřizování stížností jsou zpracovány v interní směrnici, která je k dispozici na oddělení na požádání, či na internetových stránkách Nemocnice Jihlava v sekci **Informace pro pacienty**.

## 19. Nouzové a havarijní situace

V případě výskytu nouzových a havarijních situací (např. požár, únik vody...) prosíme klienty, aby dbali pokynů personálu, který bude postupovat dle vnitřních směrnic Nemocnice Jihlava pro řešení těchto situací.

## 20. Práva a povinnosti klientů sociálních lůžek v NJ

Tato Vnitřní pravidla jsou závazná pro klienty, pracovníky a návštěvy sociálních lůžek ODN. Práva a povinnosti klientů, pokud nejsou upraveny těmito Vnitřními pravidly či vnitřními směrnicemi Nemocnice Jihlava, určuje Ústava ČR, Listina základních práv a svobod a další platné právní předpisy.

### Klienti jsou povinni:

- dodržovat ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby, vnitřní pravidla a další vnitřní řády a předpisy organizace, se kterými byl klient prokazatelně seznámen a rozumí jim,
- platit organizaci dle smlouvy o poskytování sociální služby a v předepsaných termínech za ubytování, stravování, péči a dohodnuté fakultativní služby,
- ohlásit neprodleně změny kontaktu, změny finanční situace mající vliv na výši úhrady poskytovaných služeb,
- zajistit si s sebou při nástupu na sociální lůžka požadované oblečení a osobní věci v dobrém stavu a dohodnutém rozsahu,
- vlastní elektrospotřebič, který chce klient používat, vždy donést jen po dohodě s personálem a ostatními spolubydlíci,
- oznámit personálu jakýkoli odchod mimo oddělení se sociálními lůžky.

## 21. Porušení vnitřních pravidel

Žádáme klienty, aby ustanovení výše uvedených vnitřních pravidel dodržovali.

Závažné porušování tohoto řádu by mohlo vést k ukončení poskytování služeb a k vypovězení Smlouvy o poskytování sociální služby ze strany zařízení. A to zejména, pokud by chování klienta narušovalo vzájemné soužití s ostatními anebo ohrožovalo pracovníky, klienty nebo jejich majetek, případně majetek Nemocnice Jihlava.

Přesný postup při porušení vnitřních pravidel je upraven ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

## 22. Ukončení smlouvy

Klient má právo svůj pobyt na sociálních lůžkách Nemocnice Jihlava ukončit písemnou výpovědí smlouvy. V tomto případě, je jeho žádost o pobytovou službu zrušena, a pokud by chtěl klient službu znovu nastoupit, musí si podat novou žádost.

Smlouva zaniká dnem úmrtí klienta.

## 23. Příloha

Příloha č.1 – Ceník fakultativních služeb



## 24. Závěr

Tato Vnitřní pravidla, nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2013

Všichni zaměstnanci, pracující na sociálních lůžkách v Nemocnici Jihlava, jsou seznámeni s textem tohoto dokumentu a je jim k dispozici u vrchní sestry, sociálního pracovníka, klíčového pracovníka a primářky ODN. Pro potřeby klientů sociálních lůžek jsou k dispozici na pokojích.

Noví klienti jsou seznámeni s těmito Vnitřními pravidly pro poskytování sociálních služeb v NJ, což potvrzují podpisem Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

## Příloha č. 1

### Ceník fakultativních služeb

druh služby	cena
Stříhání vlasů strojkem	40,- Kč
Stříhání vlasů nůžkami	60,- Kč
Holení	30,- Kč
Vodová ondulace	200,- Kč
Pedikúra	200,- Kč
Manikúra	200,- Kč