

VNITŘNÍ PRAVIDLA

na sociálních lůžkách LDN oddělení Nemocnice Sušice o.p.s.

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 1.května 2007.

Schválil: Ing. Jiří Rašek, ředitel Nemocnice Sušice o.p.s.

ÚVOD

1/ Vnitřní pravidla upravují základní normy soužití uživatelů služeb, jejich práva a povinnosti, tak i požadavky na zaměstnance s cílem vytvářet příznivé podmínky klidného života a spolupůsobit na seberealizaci v zařízení.

2/ Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele služeb a pracovníky

3/ Opakované hrubé porušení společného soužití bude řešeno návrhem na ukončení pobytu na sociálních lůžkách LDN odd. Nemocnice Sušice o.p.s.

4/ Uživatelem sociálních služeb se klient stává dnem nástupu na sociální lůžko

Čl. 1

Hlavní zásady provozu

Provoz nemocnice je zajišťován tak, aby odpovídal zásadám ochranného léčebného režimu. Provoz jednotlivých pracovišť, se kterými přichází nemocný do styku, musí být upraven tak, aby zajišťoval :

- pravidelnost režimu dne nemocného
- účelné časové rozdělení všech vyšetřovacích a léčebných výkonů
- pravidelné podávání stravy v časových intervalech odpovídajících požadavkům správné výživy
- pravidelné rozdělení času nemocného na spánek, odpočinek, návštěvy příbuzných a na uspokojení kulturních zájmů

Tyto zásady jsou promítnuty do pracovních programů oddělení včetně lůžek sociální péče a pracovních povinností jeho pracovníků.

Čl. 2

Povinnosti organizace

1/ Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech a okruhu osob, jimž se poskytují sociální služby, a dále o kapacitě služeb a způsobu jejich poskytování.

2/ Informovat zájemce o sociální službě o všech povinnostech, které pro něho vyplývají ze smlouvy o poskytování sociálních služeb.

3/ Informovat zájemce o ceně nabízených služeb.

4/ Vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které uživatelům umožní naplňovat jejich lidská a občanská práva a které zamezí střetu zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociálních služeb.

5/ Zpracovat postupy poskytování sociální služby ve vnitřních pravidlech.

6/ Zpracovat postupy pro podávání a vyřizování stížností uživatelů na kvalitu služby ve vnitřních pravidlech.

7/ Plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů.

8/ Vést písemné záznamy o průběhu poskytování služby a její průběh hodnotit za účasti uživatelů nebo jejich zástupců.

9/ Vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými z důvodu plné kapacity nemohla být uzavřena smlouva.

10/ Dodržovat standardy kvality sociálních služeb.

11/ Uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání zákonné důvody.

12/ Používat opatření omezující pohyb uživatelů pouze v nezbytně nutné míře a v souladu s příslušným právním předpisem.

Čl. 3

Povinnosti uživatelů (klientů) služeb a jejich zástupců

1/ Dodržovat ustanovení smlouvy o poskytování sociální služby, vnitřní pravidla a další vnitřní řády a předpisy organizace, se kterými byl uživatel prokazatelně seznámen a rozumí jim.

2/ Platit organizaci dle smlouvy o poskytování sociální služby a v předepsaných termínech za ubytování a stravování.

3/ Ohlásit neprodleně změny kontaktu, změny finanční situace mající vliv na výši úhrady poskytovaných služeb.

4/ Zajistit, aby měl uživatel s sebou při nástupu na sociální lůžko oblečení a osobní věci v potřebném nebo dohodnutém rozsahu.

Čl. 4

Primární sestra, individuální přístup personálu

1/ Každý klient sociálních lůžek v nemocnici má stanovenou primární sestru, která mu pomáhá v době hospitalizace, zajímá se o jeho osobní přání, cíle a potřeby a po dobu jeho pobytu zodpovídá za vedení zdravotní dokumentace a zajišťuje plán ošetrovatelské péče. Po celou dobu od překlady z LDN oddělení je též v péči sociální sestry. Klient nebo rodina si mohou zvolit na požádání vrchní sestry o změnu primární sestry

2/ Sociální a primární sestra vede písemné záznamy o průběhu pobytu uživatele v zařízení, zajímá se o osobní přání a cíle uživatele a pomáhá sestavovat individuální plán průběhu poskytování služby v zařízení.

3/ Zařízení usiluje o individuální přístup ke každému uživateli s ohledem na jeho přání a potřeby, podporuje uživatele ve využívání návazných služeb a udržení kontaktu s přirozeným prostředím.

Čl. 5

Ubytování

1/ Klientovi se poskytuje ubytování na sociálním lůžku LDN odd. Nemocnice Sušice o.p.s. Každé lůžko je vybaveno zvonkem a je vybaveno elektrickým ovládáním.

2/ Pokoj je vybaven následujícím zařízením: lůžko, noční stolek, stůl, židle, skříň na osobní věci, stropní světlo, lampička, křeslo, sociální zařízení (sprcha, WC), dle potřeby Klienta WC křeslo. Po dohodě s vrchní sestrou si klient může přinést vlastní televizor nebo rádio.

3/ Mimo pokoj může klient užívat společně s ostatními klienty LDN odd. také:

- a/ společenskou místnost
- b/ jídelnu
- c/ ledničku
- d/ terasu

4/ Do ubytování se zahrnuje také topení, teplá a studená voda, elektrický proud, úklid, ložní prádlo, praní a žehlení ložního prádla.

5/ Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém

pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv klienta spojených s užíváním těchto prostor.

6/ Klient užívá prostory vyhrazené jemu k ubytování, v prostorách nesmí bez souhlasu vrchní sestry provádět žádné změny

7/ Není dovoleno v zařízení přechovávat např. živá zvířata, nebezpečné předměty a chemikálie, věci hygienicky závadné, věci vzbuzující odpor atd. nebo některé věci v nadměrném množství. K výzdobě pokoje může uživatel se souhlasem vrchní sestry použít vlastní předměty (např.obrazy, sošky, textilie).Klient je povinen s poskytnutým majetkem nemocnice šetrně zacházet a při odchodu ze zařízení je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich používání.

8/ Klient může být po dohodě s vrchní nebo sociální sestrou přemístěn do jiného pokoje. Přeložení klienta na zdravotní lůžka rozhoduje ošetřující lékař.

Čl. 6

Odpovědnost za škodu

1/ Klient odpovídá za škodu, kterou vědomě způsobil na majetku Nemocnice Sušice o.p.s. Vrchní sestra je povinna upozornit ředitele na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo k jejímu odvrácení.

2/ Uživatelé sociálních služeb chrání svůj majetek. Na požádání ošetřujícího personálu umožní kontrolu pořádku. Zaměstnanci jsou povinni odstranit z pokojů věci včetně potravin, pokud by tyto svou kvalitou, množstvím nebo technickým stavem odporovaly hygienickým požadavkům, technickým normám nebo pokud by ohrožovaly zdraví a kvalitu života v kolektivním zařízení.

3/ Uživatelé sociálních služeb ani zaměstnanci nesmí rozšiřovat množství elektrospotřebičů, přidávat prodlužovací kabely a rozdvojky bez povolení vrchní sestry.

Čl. 7

Úschova cenných věcí

1/ Při nástupu na LDN oddělení nebo v průběhu pobytu již na sociálních lůžkách může klient požádat sociální nebo vrchní sestru o převzetí cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti do úschovy. Cenné věci jsou řádně označeny a uloženy do trezoru nemocnice. O převzetí věcí vystaví sociální sestra potvrzení ve třech vyhotoveních – jedenkrát pro klienta, další zůstává u uložených věcí a poslední zůstává v evidenci u sociální sestry. Předměty dané do úschovy budou vydány na žádost vlastníka nebo při skončení pobytu v zařízení. O vydání cenných věcí je vystaveno potvrzení se stejnými náležitostmi jako při převzetí.

3/ O nakládání s peněžní hotovostí je vedena evidence v pokladně Nemocnice Sušice o.p.s. – evidují se příjmy, výdaje a zůstatky. Každý finanční obrat je dokladován příslušným potvrzením. K výdajovým dokladům je přiložen paragon nebo jiná stvrženka, která dokládá účel použití hotovosti. Výběr hotovosti potvrdí uživatel služby podpisem. Za uživatele, který není schopen podpisu, ale je schopen pochopit obsah a účel, potvrdí výběr hotovosti dokumentační pracovnice LDN oddělení Nemocnice Sušice o.p.s. spolu se sociální sestrou, která je svědkem. Druhým svědkem je sestra mající službu na oddělení. Dokumentační pracovnice LDN odd. Nemocnice Sušice o.p.s. je pověřena ředitelem - Informace č. 1/ 2007 – a je oprávněna nakládat s finančními prostředky.

4/ Při skončení pobytu vydá pověřený pracovník uživateli uschované věci a sepíše jeho ostatní majetek. Převzetí věcí potvrdí odcházející uživatel služby podpisem.

5/ Nemocnice Sušice o.p.s. neodpovídá za cenné věci, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nebyly převzaty do úschovy.

Čl. 8

Zdravotní a ošetřovatelská péče

1/Na lůžkách sociální péče Nemocnice Sušice o.p.s. se poskytují klientovi, který je příjemcem příspěvku na péči, tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) sociálně terapeutické činnosti, včetně potřebné rehabilitace a ergoterapie
- e) aktivizační činnosti,
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

2/ smluvní lékař ordinuje 1 x v týdnu (pondělí v rozmezí od 10:00 hod do 13:00 hod), dále provádí návštěvy u uživatelů sociálních služeb podle potřeby a přání klientů a rodiny.

3/ Není vhodné, aby klient sociální služby bez souhlasu ošetřujícího lékaře užíval léky, které si sám zakoupil nebo jinak získal.

4/ Uživatel sociálních služeb, u nichž vznikne podezření z přenosné choroby, se musí podrobit pokynům lékaře. Je-li uživatel služby vzhledem ke svému zdravotnímu stavu přemístěn do zdravotnického zařízení, zachovává se mu lůžko až do návratu.

5/Nemocnice Sušice o.p.s. a ani ošetřující lékař nezodpovídá za další okolnosti související s případným neuposlechnutím doporučení ošetřujícího lékaře k odbornému a jinému vyšetření.

6/ Léky ordinuje pouze lékař, který spolu se sestrou dbá o to, aby klient užíval pouze léky naordinované. Léky podává sestra podle ordinace v jednotlivých dávkách. O lécích, které jsou majetkem klienta se vede přesná dokumentace. Sestra mající službu musí zajistit potřebná léčiva, zajistí recepty a předá je sociální sestře k vyzvednutí v lékárně Na stanici LDN Pávilon Nemocnice Sušice o.p.s. jsou uloženy léčiva, zdravotní materiál a potřeby patřící klientům sociální služby zvláště od ostatních, aby nedocházelo k záměně s ústavními pomůckami a léčivy. Léčiva a zdravotnický materiál si hradí klient sociálních služeb sám. Evidence objednávek a poukazů zdravotnického materiálu pro klienty zůstává v registru u sociální sestry.

Zdravotnická dokumentace je vedena dle směrnice o vedení zdravotní dokumentace v nemocnici.

Čl. 9 Hygienické předpisy

Na LDN oddělení sociálních lůžek se provádí pravidelně úklid, dále podle potřeby dezinfekce nebo dezinfekce. Doba provádění denního a velkého úklidu se stanoví podle povahy a způsobu provozu oddělení. Denní úklid se provádí zpravidla 2x denně a to ráno od 9:00 do 11:00 hodin a v odpolední době od 16:00 do 18:00 hodin. Tzv. velký úklid se provádí zpravidla 1x měsíčně, dezinfekce a dezinfekce dle potřeby.

Úklid provádí pomocný personál, který úzce spolupracuje s vrchní sestrou oddělení. Za čistotu a pořádek celého oddělení je zodpovědná vrchní sestra. Povinností klientů sociálních služeb je udržování čistoty a pořádku.

Zdravotničtí pracovníci jsou povinni používat předepsaný kompletní ochranný oděv, v němž nesmějí vycházet mimo areál nemocnice. Nesmějí též odcházet mimo oddělení v obuvi používané ve službě. Ochranný oděv musí být čistý a úhledný.

Ústavní osobní prádlo musí být vždy čisté. Výměna ložního a osobního prádla se provádí nejméně 1x týdně, pokud není nutné je vyměnit dříve. Praní osobního prádla na oddělení není dovoleno. Mytí klienta se provádí minimálně 2 x denně a provádí jej ošetřující sestra ve směně. Koupání klientů sociální péče se provádí nejméně 1x týdně. Hygienickou péči zaznamenává sestra do realizace ošetřovatelského plánu ve zdravotní dokumentaci. K dodržování osobní hygieny patří též holení a stříhání nehtů. Ošetření nohou provádí pouze pedikér.

Kouření není v nemocnici povoleno.

Čl. 10 Stravování

Stravování v nemocnici se zajišťuje podle platných stravovacích norem podnosovým systémem, který představuje výrazné zlepšení kultury stolování a racionalizaci v uchování biologické hodnoty stravy, zachovává teplotu, všechny sensorické vlastnosti pokrmů,

dochází k minimálním ztrátám vitamínů, odpadá další neodborné zpracování.

Strava, kaloricky hodnotná, je podávána 4x denně - diety jsou stanoveny ošetřujícím lékařem. Výběr stravy poskytuje nemocnice ze dvou druhů jídel u klientů bez dietního omezení. Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů. Celodenní strava se skládá z pěti složek (snídaně, oběd, večeře a 2x svačina). Podává se ve stanovenou dobu. Hlavní jídla se podávají a konzumují v jídelně. Do pokojů se podává jídlo těm uživatelům služeb, kteří nemohou jít do jídelny. Odnášet příbory a nádobí z jídelny je zakázáno. Na odděleních mají uživatelé služeb k dispozici čaje. Těm, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj službu konající ošetřovatelský personál. Strava je pravidelně ve všedních dnech kontrolována nutričním terapeutem.

Čl. 11

Doba nočního klidu

1/ Doba nočního klidu je stanovena od 20.00 hod. do 06:30 hod. Výjimky stanoví ředitel nemocnice.

2/ V době nočního klidu nesmí být uživatelé služeb rušeni, s výjimkou nutnosti podat léky nebo jim poskytnout nutnou ošetřovatelskou nebo lékařskou péči, dozor.

Čl. 12

Pobyt mimo nemocnici

1/ Klient může přechodně pobývat mimo nemocnici po předchozím oznámení sociální nebo vrchní sestře. Jde-li o uživatele s dotčenou způsobilostí k právním úkonům, je třeba k pobytu mimo svolení jeho opatrovníka.

2/ Klient si na dobu pobytu mimo nemocnici vyžádá u všeobecné sestry předepsané léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu.

3/ Za dobu oznámeného pobytu mimo nemocnici má klient sociální služby nárok na sníženou úhradu za stravu a příspěvek za péči. Po dobu neoznámeného pobytu mimo nemocnici platí klient úhradu v plné výši jako při pobytu v nemocnici.

4/ V zájmu své bezpečnosti nebo poskytnutí včasné lékařské pomoci je vhodné, aby uživatel služby nahlásil ošetřujícímu personálu, že areál opouští popř. kam jde a kdy se vrátí.

Čl. 13

Návštěvy

1/ Klienti sociálních služeb mohou přijímat návštěvy denně do 20:00 hod. Návštěvami nesmí být rušen klid a pořádek nebo narušován léčebný a dietní režim. Ve výjimečných případech lze poskytnout rodinným příslušníkům ubytování a stravu. Při mimořádných událostech - chřipková epidemie, technické a bezpečnostní důvody - mohou být návštěvy zakázány ředitelem nemocnice.

Čl. 14

Příspěvek na péči

1/ Řízení o přiznání příspěvku se zahajuje na základě písemné žádosti.

2/ Obecní úřad s rozšířenou působností provede sociální šetření. Posuzující lékař úřadu práce posoudí stupeň závislosti na základě doloženého nálezu ošetřujícího lékaře, popř. z vlastního vyšetření.

3/ Příspěvek na péči se vyplácí měsíčně, a to v kalendářním měsíci, za který náleží.

4/ Příspěvek vyplácí obecní úřad s rozšířenou působností dle místa trvalého bydliště uživatele služeb.

5/ Žadatel o příspěvek je povinen podrobit se sociálnímu šetření, vyšetření zdravotního stavu lékařem úřadu práce.

6/ Výše příspěvku:

1.stupeň (lehká závislost)	2 000,-Kč
2.stupeň (středně těžká závislost)	4 000,-Kč
3.stupeň (těžká závislost)	8 000,-Kč
4.stupeň (úplná závislost)	11 000,-Kč

7/ Při pobytu v nemocnici na lůžkách sociální péče je podle zákona základní péče hrazena ve výši přiznaného příspěvku.

8/ Přiznaný příspěvek náleží zdravotnickému zařízení zpětně od data jeho přiznání nebo zpětně ode dne nástupu uživatele služeb.

Čl.15 Fakultativní činnosti

1/ Při poskytování sociálních služeb jsou zajišťovány i další činnosti, které nejsou zahrnuty a hrazeny jako základní služby – např. telefonování

2/ Fakultativní služby každý využívá dle svých potřeb - zajistí sociální sestra

3/ Do poskytovaných služeb nejsou zahrnuty – doplatky za léky, doplatek za inkontinentní pomůcky, doplatky za zdravotnický materiál, kompenzační pomůcky plně nehrazené zdravotní pojišťovnou, hygienické potřeby, ošacení a obuv

Čl. 16 Výše úhrady a způsob placení

Výše úhrady je stanovena individuálně na základě Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Nemocnici Sušice o.p.s.

1. Klient je povinen zaplatit úhradu za ubytování v částce 160,-- Kč denně a úhradu za stravu v částce 140,--Kč denně.

2. Pokud by Klientovi po zaplacení úhrady za ubytování a stravu podle odst. 1 tohoto článku za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu, částky úhrady se sníží. Částku, o kterou byla úhrada snížena, může za Klienta uhradit osoba blízká (manžel, manželka, rodiče, děti) dle § 71 odst. 3 zákona č. 108/ 2006 Sb.

3. Pokud by v některém kalendářním měsíci Klient neměl žádný příjem , úhradu za ubytování a stravu podle odst. 1 tohoto článku za tento kalendářní měsíc Klient neplatí.

4. Klient je povinen zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči podle zákona č, 108/2006 Sb., o sociálních službách.

5. Činnost sjednané jako fakultativní se poskytují za úhradu nákladů těchto činnosti s okamžitou úhradou.

6. Poskytovatel se zavazuje předložit Klientovi vyúčtování úhrady podle odstavce 1-4 vyúčtovat poskytnuté sociální služby za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 10. pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž Poskytovatel vyúčtování předkládá.

7. Klient se zavazuje a je povinen platit úhrady za veškeré služby zpětně, a to do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená.

8. Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu podle tohoto článku v hotovosti v pokladně Poskytovatele nebo na běžný účet Poskytovatele (var. symbol :.....)

9. Klient je povinen doložit Poskytovateli výši svého příjmu ve smyslu § 7 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Výši příjmu je Klient povinen doložit při nástupu do zařízení a dále při každé změně příjmu. Oznámení o změně ve výši příjmu musí Poskytovatel obdržet nejpozději do 2 pracovních dnů po posledním dni kalendářního měsíce, za který se platí úhrada.

10. Přeplatky na úhradách za služby poskytované Poskytovatelem podle této Smlouvy je Poskytovatel povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování Klientovi předat (doručit) nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za nějž přeplatek vznikl. Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit klientovi v hotovosti nebo převodem na účet nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat (doručit) vyúčtování tohoto přeplatku.

11. Zamlčel-li Klient skutečnou výši svého příjmu při jeho doložení podle odst. 9 tohoto článku, je povinen doplatit úhradu do částky stanovené podle skutečné výše jeho příjmu a je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000,-- Kč.

12. Zaplacením smluvní pokuty podle odst. 11 tohoto článku není Klient zproštěn zaplatit za ubytování a stravu částku stanovenou podle skutečné výše jeho příjmu.

13. Po dobu propustky Klientovi nebude účtováno za stravu a příspěvek za péči

Čl. 17 Poštovní zásilky

1/ Došlé poštovní zásilky přejímá pro uživatele služeb pověřený pracovník nemocnice. Balíky a peněžní poukázky jsou zaznamenávány do knihy došlé pošty a zásilku vydá uživateli proti podpisu v této knize. Pokud není uživatel služby schopen převzetí peněz nebo si je nechce nechat u sebe a přeje si je uložit do depozit, zásilku podepíše dokumentační pracovnice LDN oddělení.

Čl. 18 Bezpečnostní předpisy

1/ Uživatelé sociálních služeb musí dodržovat všechny bezpečnostní a protipožární předpisy a pokyny ředitele. Nesmí zejména manipulovat v budovách s otevřeným ohněm ani rozdělovat oheň v blízkosti budov.

2/ Jako nouzové svítidlo se používá nouzové osvětlení a kapesní svítilna. Je zakázáno používat v pokojích svíček, svítidel s otevřeným ohněm a jiných svítidel.

3/ Kouření je zakázáno

Čl.19

Důvody pro odmítnutí žadatele

- 1/ Nemocnice neposkytuje služby, o které osoba žádá
- 2/ Nemocnice nemá volnou kapacitu
- 3/ Žadatel nespadá do cílové skupiny
- 4/ Zdravotní stav vyžaduje péči ve zdravotnickém zařízení
- 5/ Uživatel má akutní infekční nemoc
- 6/ Uživatel je závislý na návykových látkách (chronický alkoholismus a jiné toxikomanie)
- 7/ Blíže specifikovaná onemocnění (Alzheimer, RS, významná porucha osobnosti, speciální dieta s výjimkou diety racionální, diabetické, žlučnickové)
- 8/ Chování uživatele by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití
- 9/ Uživatel, který by svým umístěním v nemocnici pouze řešil svoji rodinnou nebo bytovou situaci, ale jinak je duševně i fyzicky v pořádku

Rámcový rozvrh pracovních směn

Rozvrh **pracovních směn** zdravotnických pracovníků je upraven na 8 hodin. Začátek ranní směny je v 6.30 hodin, odpolední ve 14.30 hodin a noční ve 22.30 hodin. Při střídání směn a služeb pracovníci, kteří končí službu podají nastupujícím pracovníkům řádné hlášení o nemocných a důležitých událostech na oddělení. Přejímající sestra písemně potvrdí převzetí služby a stav opiátů na stanici. Pracovníci mohou opustit pracoviště až po **předání služby** střídajícímu pracovníkovi.

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Každý klient nemocnice má možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob, jakým jsou mu sociální služby poskytovány. Stěžovatel si může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Jak podat stížnost ?

- ústně – bude zapsána do knihy stížností
- písemně – přímo do knihy stížností nebo v jakékoli podobě
- anonymně – do schránky důvěry na oddělení LDN

Kde podat stížnost?

U sociální sestry paní Jaroslavy Kotálové (telefonicky 376 530 206)

V její nepřítomnosti přímo do knihy stížností na oddělení nebo vrchní sestře. O víkendu u ošetrovatelského personálu nebo do schránky důvěry, řediteli Nemocnice Sušice o.p.s.

Kdo vyřizuje stížnosti ?

Sociální sestra: Jaroslava Kotálová
Vrchní sestra Jana Mikulová

Termíny vyřízení stížnosti.

Pokud to bude možné, příčina stížnosti bude odstraněna ihned. Dále pak do 14 dnů dostane stěžovatel písemnou odpověď.

Pokud je stížnost namířena proti sociální nebo vrchní sestře bude stížnost řešit ředitel Nemocnice Sušice o.p.s. spolu s náměstkem ošetřovatelské péče Nemocnice Sušice o.p.s.

Odvolání proti vyřízení stížnosti

Uživatel služeb, který není spokojen s vyřízením své stížnosti, se může obrátit přímo na ředitele Není – li uživatel služeb spokojen s vyřízením své stížnosti nebo je-li stížnost namířena proti řediteli nemocnice, je uživateli služeb umožněno podat stížnost u zřizovatele nemocnice - Město Sušice

Zřizovatel: Město Sušice

Náměstí Svobody 138

342 01 Sušice

Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací

Klienti sociálních služeb Nemocnice Sušice o.p.s. jsou dle možností a zdravotního stavu poučováni o řešení nouzových a havarijních situacích (první pomoc, požární rizika, bezpečnostní rizika, postupy a modely řešení nebezpečných situací). Zajišťuje vrchní sestra LDN oddělení.

Nemocnice Sušice o.p.s. má zavedeny tyto vnitřní předpisy pro ochranu bezpečí a zdraví zaměstnanců a uživatelů:

- Předpisy BOZP
- Požární řády, požární poplachové směrnice
- Evakuační plány jednotlivých objektů
- Protiepidemiologický režim
- Manuál k první pomoci
- Provozní řády
- Vnitřní pravidla

Nemocnice Sušice o.p.s. má zpracován metodický postup pro řešení krizových situací souvisejících s poskytováním sociálních služeb (zhoršení zdravotního stavu, úmrtí, konflikt mezi uživateli, agresivita, úraz).

A. Definice možných havarijních a nouzových situací a způsoby řešení

1) Zařízení má zpracovány požární poplachové směrnice a aktualizována všechna potřebná telefonní čísla

- požární poplachové směrnice jsou umístěny na každém oddělení na **informačních panelech**

2) Zařízení má zpracovány „poučení uživatele se zacházením elektrospotřebičů.

- směrnice je umístěna na každém oddělení na **informačních panelech**.

2) Nalezení mrtvého uživatele služeb mimo objekt

Postup dle vyhlášky č. 19 /1988 Sb

- zjištění, zda jsou přítomny známky smrti
- uživatele ponechat na místě nalezení
- uvědomit ošetřujícího lékaře, popřípadě lékař RZP
- uvědomit policii ČR
- smrt konstatuje lékař
- pokud nebylo úmrtí způsobeno trestným činem nebo sebevraždou postupuje se dle standardu Péče o zemřelé
- informovat pozůstalé zemřelého uživatele služeb

3) Agresivní uživatel

- s agresivním uživatelem je třeba komunikovat klidně, mírně, jasně
- snažit se jej verbálně i nonverbálně uklidnit
- při nevládní situace přivolat na pomoc jiného člena týmu
- uvědomit lékaře
- dle situace po ordinaci lékaře použít restriktivní opatření a zjištění náležitostí s tím spojených

4) Úraz uživatele služeb

- zjistit závažnost úrazu
- poskytnout první pomoc
- v případě ohrožení zdraví zajistit základní životní funkce, stabilizovanou polohu a přivolat RZP
- v případě lehčího úrazu informovat lékaře
- zjistit příčinu úrazu
- zjistit, zda úraz nebyl způsoben uklouznutím, zakopnutím, či zda bezprostředně před úrazem nedošlo k jinému zdravotnímu postižení, jehož byl úraz následkem
- sepsat záznam o mimořádné události
- ověřit, zda nedošlo k úrazu z důvodu porušení hygienicko – bezpečnostních předpisů

B. Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích.

Nemocnice Sušice o.p.s. vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i klienti byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.

- proškolení pracovníků – 1x ročně
- proškolení uživatelů – při nástupu do zařízení
- cvičení požárního poplachu s následnou evakuací – 1x ročně

C. O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena řádná dokumentace.

- úraz uživatele zaznamenat do zdravotnické nebo ošetřovatelské dokumentace dle kompetencí personálu
- restriktivní opatření zaznamenat do tiskopisu
- pád zaznamenat do tiskopisu Mimořádné události, originál zůstává ve zdravotní dokumentaci, kopie se eviduje u náměstka ošetřovatelské péče
- pracovní úraz nahlásit nadřízenému nejpozději do třech dnů po úrazu

I. Opatření při hromadných neštěstích

Pro případ hromadných úrazů je vypracován a schválen **traumatologický plán Nemocnice Sušice o.p.s.**, který je součástí územního traumatologického plánu pro okres Klatovy. Tento vypracovává zdravotnická záchranná služba Klatovy.