



# HOSPIC NA SVATÉM KOPEČKU

nám. Sadové 4/24, 779 00 Olomouc

Tel: 585 319 754, 585 319 758

E-mail: [info@hospickopecek.charita.cz](mailto:info@hospickopecek.charita.cz)

IČ: 73634671

IČ služby: 9004092



## DOMÁCÍ ŘÁD

	<b>Jméno</b>	<b>Funkce</b>
<b>Zpracoval</b>	Oldřiška Látalová, DiS.	zdravotní sestra
<b>Revidoval</b>	Mgr. Martina Ležáková	sociální pracovníce
<b>Schválil</b>	Mgr. Jiří Borík	ředitel
<b>Účinnost od</b>	1. 10. 2018 (6. vydání, schváleno 27. 9. 2018)	

## Základní údaje

**PRÁVNÍ STATUT:** evidovaná právnická osoba

(součástí organizační struktury Arcidiecézní charity Olomouc)

**STATUTÁRNÍ ZÁSTUPCE:** Ing. Marta Šťastná, ředitelka

**ZŘIZOVATEL:** Arcibiskupství olomoucké

**IČ:** 73634671

**ADRESA:** nám. Sadové 4/24, 779 00 Olomouc

**TEL.:** 585 319 754, 585 319 758, 739 526 264

**INTERNETOVÉ STRÁNKY:** [www.hospickopecek.charita.cz](http://www.hospickopecek.charita.cz)

**E-MAIL:** [info@hospickopecek.charita.cz](mailto:info@hospickopecek.charita.cz)

**ŘEDITELKA:** Ing. Marta Šťastná

**VEDOUCÍ LÉKAŘKA:** MUDr. Ilona Burdová

**VRCHNÍ SESTRA:** Renáta Pročková

**SOCIÁLNÍ PRACOVNICE:** Mgr. Martina Ležáková, DiS.

**POKLADNÍ:** Mgr. Bc. Pavla Losenická, DiS.

**NUTRIČNÍ TERAPEUTKA:** Marie Mikešová

## Historie

Hospic na Svatém Kopečku byl zřízen Arcidiecézní charitou Olomouc jako jediné zařízení tohoto typu v Olomouckém kraji a za přítomnosti arcibiskupa olomouckého a metropolity moravského, Mons. Jana Graubnera, byl dne 28. listopadu 2002 slavnostně otevřen.

Dnem 1. 1. 2009 došlo rozhodnutím č. j. 151a/08 Ord. arcibiskupa olomouckého a metropolity moravského Mons. Jana Graubnera ke zřízení Hospice na Svatém Kopečku jako samostatné evidované právnické osoby s vlastní právní subjektivitou. Zůstává však nadále charitním zařízením v rámci Arcidiecézní charity Olomouc se stejným zaměřením.

## Poslání

Odlehčovací služba umožňuje nevyлéčitelně nemocným lidem prožít kvalitně a důstojným způsobem závěrečné období jejich života, a to na základě nepřetržitého poskytování paliativní péče, zejména s důrazem na tišení bolestí a zároveň tak umožnit pečujícím osobám nezbytný odpočinek.

## Zásady

- ✓ respektování důstojnosti uživatele (zachováváním intimity při provádění hygieny, oslovováním apod.)
- ✓ otevřenost (poskytování kvalitní péče bez ohledu na závažnost stavu uživatele)
- ✓ odbornost personálu (poskytování služby dle principů paliativní péče)
- ✓ týmovost (spolupráce všech profesí multidisciplinárního týmu v péči o uživatele)

## Cíle

- ✓ Umožnit pečujícím osobám nezbytný odpočinek převzetím péče o člověka se sníženou soběstačností.
- ✓ Poskytnout uživateli po dobu pobytu v hospici nezbytnou péči se zaměřením na dosahování kvality života prostřednictvím uspokojování jeho bio-psycho-socio-spirituálních potřeb.
- ✓ Vytváření podmínek pro zachování přirozených sociálních vazeb uživatele i po dobu pobytu v hospici, což následně ulehčuje jeho návrat do přirozeného domácího prostředí.
- ✓ Podpora uživatele v udržení stávajících schopností.

# Úvodní ustanovení

Domácí řád je vnitřním předpisem Hospice na Svatém Kopečku (dále jen hospic). Cílem je tímto podrobněji informovat o poskytovaných službách, upravit vzájemné vztahy mezi uživateli a personálem a tím tak napomoci k vytvoření příjemného prostředí pro uživatele a jejich blízké.

## 1. Ubytování

Uživatel je ubytován na jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji, a to zejména v závislosti na jeho zdravotním stavu a aktuálním volném místě. Přeje-li si uživatel jiný pokoj, je možné jej po domluvě s personálem přestěhovat. Bez souhlasu uživatele to možné není.

Pokoj je vybaven polohovací postelí, signalizací (zvonek na přivolání sestry), pojízdným nočním stolem, stolem se židlí a skříněmi. Jednolůžkové pokoje disponují rozkládacím křeslem sloužícím jako přistýlka. Na pokojích je také TV, rádio a malá lednice. K pokoji náleží předsíň a hygienická buňka (bezbariérový sprchový kout, umyvadlo, WC). Každý uživatel má k dispozici skříň s uzamykatelnou přihrádkou.

V rámci vytvoření co nejpříjemnějšího prostředí je uživateli umožněno vybavit si pokoj dle vlastního zájmu drobným nábytkem, doplňky, vlastním rádiem, obrázky, fotografiemi apod., za podmínky, že to vše nebude bránit běžnému provozu.

Uživatelé i návštěvy jsou povinny respektovat noční klid od 22.00 do 6.00 hod.

## 2. Smlouva o poskytnutí odlehčovací služby

Každý uživatel uzavírá nejpozději v den přijetí *Smlouvu o poskytnutí odlehčovací služby*. Smlouva upravuje vzájemný vztah uživatele a poskytovatele služby. Uživatel obdrží jeden ze dvou originálů smlouvy bezprostředně po jejím podpisu.

## 3. Platba uživatele

Uživatel hradí poskytovanou službu dle platného ceníku v pokladně hospice nebo na účet. Konkrétní způsob platby si volí uživatel. V průběhu pobytu jej může sám či prostřednictvím své rodiny změnit u pokladní hospice.

Při uzavírání smlouvy sdělí uživatel vybraný způsob platby sociální pracovníci, ta poté informaci předá pokladní. Pokud se uživatel potřebuje domluvit s blízkou osobou nebo na ní plně přenechává uskutečňování platby, mohou sdělit způsob platby pokladní v následujících dnech. Způsob platby lze v průběhu pobytu po domluvě s pokladní měnit.

## 4. Úschova cenných věcí

Při přijetí do hospice je uživatel informován sociální pracovnící o možnosti uložit si finanční hotovost, cennosti a důležité dokumenty do úschovy v centrálním trezoru hospice oproti podpisu. V případě zájmu jim sociální pracovnice nebo jiný pracovník, který se o tomto dozví, zavolá pokladní. Ta převezme ukládané věci, zapíše je do trezorové knihy a uživatel zápis podepíše. Od pokladní obdrží podepsaný doklad o úschově věcí v trezoru.

Uložená hotovost nebo věci mohou být vydány pouze uživateli v pracovní době pokladny (pracovní dny 9.00 – 15.00 hod). Hospic neodpovídá za finanční hotovost ani cennosti uživatele, které nepřevzal do úschovy.

## 5. Stravování

Strava se podává vždy na pokoji uživatele, a to 4x denně (u diabeticky léčených uživatelů 5x denně). V případě požadavku uživatele je možné po domluvě s personálem poskytnout jídlo i mimo standardní dobu, která je:

Snídaně:	7.30 hod.
Oběd:	11.30 hod.
Svačina:	14.30 hod.
Večeře:	17.30 hod.
Druhá večeře:	20.00 hod. (dia)

Jídelníček sestavuje vedoucí kuchyně ve spolupráci s nutriční terapeutkou. Týdenní jídelníček je k dispozici na nástěnce každého oddělení, imobilním uživatelům jej donesou pracovníci nebo jim rozpis jídel sdělí ústně.

Strava je připravována na základě dietních doporučení pro jednotlivého uživatele, a to ve formě celé, mleté nebo mixované. V případě potřeby je uživateli při konzumaci stravy poskytnuta pomoc. Uživatelé se stravou bez dietních omezení mají možnost výběru oběda ze dvou nabízených jídel. Učinit tak mohou vždy den dopředu u sloužícího personálu daného oddělení, který se o jejich volbu zajímá. V případě specifických požadavků uživatele (zdravotní stav, potravinové alergie), sestaví nutriční terapeutka s uživatelem individuální jídelníček.

Uživatel má možnost ohřát si vařené jídlo v mikrovlnné troubě na každém oddělení, nebo požádat o tuto službu personál.

Stravu si může objednat i rodinný příslušník nebo osoba blízká uživateli, a to také vždy den předem. Uhradí ji v pokladně hospice po jejím skutečném odebrání, a to dle platného ceníku.

V prostoru recepce je možné zakoupit si sladkosti, minerálky, džusy aj. (dle aktuální nabídky). Poblíž hospice lze využít také obchod se smíšeným zbožím, cukrárnu a restauraci. Pokud uživatel není schopen si do obchodu zajít sám, může požádat personál nebo dobrovolníky o zakoupení požadovaných věcí nebo doprovod do obchodu. Seznam obchodů, restaurací apod. visí na nástěnce v prostoru recepce.

## **6. Poštovní zásilky**

Běžné poštovní zásilky přebírá pro uživatele recepční, poté je neprodleně předá uživateli. Uživatel si může nechat do hospice zasílat také doporučenou poštu, která mu bude předána přímo na pokoji.

## **7. Zdravotní a ošetrovatelská péče**

Zdravotní a ošetrovatelskou péči o uživatele zabezpečuje kvalifikovaný personál hospice. Lékař je přítomen v pondělí až pátek 7.00 – 15.00 hod., v sobotu a neděli vč. svátků pouze v dopoledních hodinách. Zdravotní sestry a ošetrovatelky jsou na odděleních k dispozici 24 hodin denně.

Jestliže uživatel musí být hospitalizován v nemocnici, lékař ve službě informuje osobu určenou uživatelem (uvedenou v dokumentaci).

Informace o zdravotním stavu uživatele poskytuje pouze lékař, a to jedině osobě určené uživatelem.

## **8. Osobní hygiena**

Osobní hygiena uživatele je prováděna zpravidla v dopoledních hodinách (dle možností zařízení lze individuálně upravit) v koupelně na pokoji uživatele, v případě potřeby s dopomocí ošetrovatelského personálu. Pokud je uživatel neschopen opustit lůžko, zajišťuje komplexní hygienickou péči ošetrovatelský personál, včetně holení, stříhání nehtů a vlasů. Každý uživatel, i ležící, má možnost vykoupání ve vaně v centrální koupelně v I. patře. Na způsobu provedení hygieny se domlouvá s ošetrojícím personálem.

Uživatel je povinen dodržovat osobní hygienu, ať už sám, nebo s pomocí ošetrovatelského personálu. Pokud by např. svým zápachem v důsledku odmítní hygieny obtěžoval své okolí, porušuje tímto Domácí řád a může mu být ukončena smlouva.

Uživatel má právo zajistit si soukromou návštěvu kadeřnice nebo pedikérky ve svém pokoji nebo mimo budovu hospice, pokud to dovoluje jeho zdravotní stav.

## **9. Úklid**

O pořádek v budově hospice se stará personál. Úklid společných prostor a pokojů uživatelů provádí od pondělí do soboty pracovníci úklidu. Uživatel je povinen umožnit pracovníci vstup do pokoje a provedení úklidu svých prostor. V situaci, kdy přítomnost pracovníce úklidu není vhodná nebo uživatel si úklid v danou dobu nepřeje, je možné po domluvě jiného času úklid přesunout. O základní pořádek na pokoji pečuje uživatel sám nebo prostřednictvím ošetrovatelského personálu.

## **10. Pobyť mimo hospic**

Uživatel může vycházet a pobývat mimo budovu hospice podle svých potřeb a v závislosti na svém zdravotním stavu. Z důvodu bezpečnosti a zajištění stravování je při krátkodobém odchodu (nákupy, procházka) nutné oznámit svůj odchod sestře ve službě. Při dlouhodobém opuštění hospice (1 den, víkend) je nutno se individuálně dohodnout s lékařem s dostatečným časovým předstihem (kvůli přípravě léků s sebou, odhlášení stravy apod.).

## **11. Uzavření budovy hospice**

Z důvodů bezpečnosti uživatelů, personálu a ochrany majetku je budova hospice vybavena jednostranným otvíráním. Přicházející uživatel nebo návštěva zvoní na zvonek RECEPCE. V době od 19.00 do 8.00 hod. je budova uzamčena a recepce mimo provoz. Návštěvník nebo uživatel zvoní na ošetřovatelský personál (zvonek SESTERNA 1 nebo SESTERNA 2). Pokud návštěva nebo uživatel opouští budovu po jejím uzamčení, musí se z tohoto bezpečnostního důvodu domluvit s ošetřovatelským personálem.

## **12. Kouření**

V celé budově hospice platí zákaz kouření. Bez omezení lze kouřit na terase v I. NP (přízemí) a na terase v II. NP (I. patře). V případě snížené pohyblivosti může uživatel po domluvě využít dopomoci ošetřovatelského personálu, který jej na terasu doprovodí nebo zaveze (invalidní vozík, křeslo, postel).

Porušení zákazu kouření v budově může mít za následek ukončení smlouvy.

## **13. Osobní věci**

Uživatel má právo oblékat se do vlastního oblečení, používat své oblíbené ručníky, polštářky, deku nebo ložní povlečení. V tomto případě je doporučeno, aby jej měl uživatel řádně označené nejlépe na nenápadném místě. V opačném případě může dojít ke ztrátě či záměně. Pokud uživatel netrvá na používání vlastního prádla, je mu dle potřeby poskytováno prádlo patřící hospici.

Za osobní věci na pokoji si uživatel zodpovídá sám. Pokud opouští pokoj z jakéhokoliv důvodu, může požádat ošetřovatelský personál o uzamčení pokoje.

## **14. Návštěvy**

Uživatel může přijímat návštěvy v jakoukoliv denní či noční hodinu. Personál nesmí bránit v návštěvě, pokud si její přítomnost uživatel přeje a její přítomnost nenarušuje klidný provoz zařízení. Personál dbá na to, aby návštěvy na dvoulůžkových pokojích braly ohled na druhého uživatele (respektovat noční klid, dočasně opustit pokoj během provádění hygieny apod.). Rodinný příslušník uživatele nebo jakákoliv osoba jemu blízká má právo využít přistýlku na pokoji uživatele, je-li tam umístěna, a také si objednat u ošetřovatelského personálu celodenní stravu. K přespaní lze využít i k tomu určené pokoje v přízemí v nové budově. Pobyt i stravu si hradí dle platného ceníku v pokladně hospice. Ceník je vyvěšen na nástěnkách na jednotlivých patrech.

Vstup do hospice je umožněn také domácím mazlíčkům, pokud je o ně ze strany návštěvy řádně postaráno.

Do hospice je zakázán vstup osobám pod vlivem alkoholu nebo omamných látek, které svým chováním narušují klidný provoz zařízení.

## **15. Společenské prostory a volnočasové aktivity**

Uživatel se může pohybovat po budově hospice bez omezení. K dispozici jsou mu prostory recepce, kuchyňka nebo kuchyňské kouty, zimní zahrada (s akváriem, masážním křeslem a knihovnou), kaple, terasa v I. NP (přízemí) i menší teráska v II. NP (I. patře).



Z knihovny si může uživatel dle libosti zapůjčit jakoukoliv knihu, je třeba ji pouze zapsat do výpůjčního sešitu, který je na místě. Pokud uživatel není schopen sám ke knihovně přijít, může požádat personál nebo dobrovolníky o přinesení seznamu půjčovaných knih a poté vybrané knihy nebo o doprovod ke knihovně.

Hospic svým uživatelům nabízí také návštěvy dobrovolníků pro zpříjemnění pobytu a zprostředkovává také duchovní službu.

Aktuální nabídka volnočasových aktivit pro uživatele je vyvěšena na nástěnce na každém oddělení. Pravidelně se konají: mše v kapli (sobota v 15.30 hod., nepravidelně i středa v 15.00 hod.) a Zpívanky (pátek v 15.00 hod., v době prázdnin nepravidelně). Uživatel je o každé aktivitě včas informován.

## 16. Stížnosti

Při přijetí je uživatel event. jeho rodina seznámen s možností podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Při vhodných příležitostech zaměstnanec uživateli i jeho rodině tuto možnost znovu připomene.

Postup pro podávání stížností je vyvěšen na každém pokoji, event. je k nahlédnutí u sociální pracovnice, na sesterně v II. NP (I. patře) a na recepci.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby může podat kdokoliv (uživatel, rodina, personál a další) jakémukoliv pracovníkovi, který ji za uživatele vždy předá osobě zodpovědné za její vyřízení.

Formuláře pro podávání stížností („Vaše návrhy, připomínky...“) se nachází vedle anonymní schránky, na každém pokoji, na sesterně v II. NP (1. patře) a na recepci. Schránka je umístěna v přízemí v prostoru před zimní zahradou a jídelnou.

Chce-li si kdokoliv stěžovat (vyjádřit nespokojenost s čímkoliv), může tak učinit tímto způsobem:

- ústně u kteréhokoliv zaměstnance
- písemně zapsáním své stížnosti na jakýkoliv papír či lépe do formuláře určeného na stížnosti a vhozením ho do anonymní schránky.

Zapsanou stížnost není třeba nikým podepisovat. Stěžující osoba ji může sama nebo prostřednictvím rodinného příslušníka, zaměstnance či dobrovolníka vhodit do anonymní schránky, příp. ji zanést účetní paní Janě Janíčkové, která je pověřená evidencí stížností a také pravidelně každé pondělí za účasti svědka vybírá anonymní schránku. Účetní sídlí v přízemí hospice u kaple.

Stížnost bude vždy vyřízená do 30 dnů a stěžovatel o tom vždy dostane písemné vyrozumění (u anonymních stížností se vyrozumění vyvěšuje na nástěnku).

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost odvolání se k Arcidiecézní charitě Olomouc, zřizovateli nebo k nezávislým institucím na níže uvedené kontakty. Stěžovatel má právo stěžovat si i přímo u těchto osob s vynecháním obvyklého postupu (stížnosti u přímého nadřízeného).

Další kontakty:

- Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc (ACHO):**  
ACHO, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc, tel. 585 229 380,  
e-mail na sekretariát: [helena.horecka@acho.charita.cz](mailto:helena.horecka@acho.charita.cz)

- **Ředitel Charity ČR:**  
Vladislavova 12, 110 00 Praha 1, tel. 296 243 330,  
e-mail: [sekretariat@charita.cz](mailto:sekretariat@charita.cz)
- **Arcibiskupství olomoucké (zřizovatel Hospice na Svatém Kopečku):**  
Wurmova 9, pošt. schr. 193, 771 01 Olomouc, tel: 587 405 411,  
e-mail: [arcibol@arcibol.cz](mailto:arcibol@arcibol.cz)
- **Veřejný ochránce práv (ombudsman):**  
Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888,  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- **Český helsinský výbor:**  
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 142,  
e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

## 17. Dostupnost zaměstnanců

Ošetrovatelský personál je na oddělení uživatelům k dispozici 24 hodin denně. Pracovní doba ostatních zaměstnanců hospice, včetně kontaktů na ně, je vyvěšena na nástěnce v přízemí v prostoru recepcce. Pokud uživatel přivolá sloužící ošetrovatelský personál, ten ochotně zaměstnance požadovaného uživatelem zavolá, je-li požadavek vznesen v běžné pracovní době. V opačném případě zaměstnanec doporučí uživateli, aby si žádaného zaměstnance nechal zavolat v době, kdy je přítomen či na něj předá kontakt. V případě žádosti o kontakt s dobrovolníky je třeba obrátit se na sociální pracovníci.

## 18. Bezpečnostní opatření

Všechny koupelny a pokoje uživatelů jsou vybaveny signalizací pro přivolání ošetrovatelského personálu.

Uživatelé mohou používat vlastní elektrospotřebiče, pokud mají platnou revizi.

Uživatelé ani návštěvy nesmí kouřit v budově hospice. Vědomé porušení tohoto zákazu je vnímáno jako hrubé porušení Domácího řádu a může být z tohoto důvodu uživateli vypovězena smlouva.

Uživatelé i návštěvy jsou povinni dodržovat bezpečnostní opatření a předcházet vzniku požáru. Při zjištění požáru jsou povinni to okamžitě oznámit personálu a dál se řídit jeho pokyny. Evakuační plány a požární směrnice jsou vyvěšeny na každém oddělení.

## 19. Řešení nouzových situací

Uživatelé a zaměstnanci jsou při nástupu a v průběhu pobytu seznamováni s možností vzniku nouzové nebo havarijní situace a jejího řešení.

V hospici jsou tyto vnitřní předpisy či dokumentace:

- předpisy BOZP
- Požární řád, požární poplachová směrnice
- Požární kniha
- Evakuační plán
- sešit Hlášení závad
- formulář Protokol o mimořádné události
- Provozní řád
- sešit Nouzové a havarijní situace
- vnitřní směrnice Nouzové a havarijní situace

**Pokud se stanete svědkem:**

- náhlého zhoršení zdravotního stavu jiného uživatele nebo návštěvy,
- agresivního nebo nevhodného chování jiného uživatele nebo návštěvy,
- pádu nebo úrazu jiného uživatele nebo návštěvy,
- vzniku požáru,
- havárie vody,
- úniku plynu,

**přivolejte signalizačním zařízením personál a řiďte se jeho pokyny!**

**Ztrátu věcí ze svého majetku oznamte personálu, který vám bude nápomocen při hledání.  
Ztrátu je možno nahlásit Policii České republiky na tel. čísle 158.**

**Dojde-li k nějaké jiné situaci, kterou je potřeba řešit, obraťte se na personál.**

Přejeme Vám příjemný pobyt!