

DOMÁCÍ ŘÁD

Účinnost od: 1. 3. 2025

Základní informace o Hospici na Svatém Kopečku

1. Poslání

Odlehčovací služba umožňuje nevyléčitelně 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.

2. 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 standardů kvality sociálních služeb a principů paliativní péče)
- Týmovost (spolupráce všech profesí multidisciplinárního týmu v péči o uživatele)

3. 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.

4. 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. tehdejšího 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.



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 a v závislosti na aktuální volné kapacitě přestěhovat. Bez konzultace s uživatelem to možné není.

Pokoj je vybaven polohovací postelí, signalizací (zvonek na přivolání ošetřovatelského personálu), 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 předsín 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 uvážení drobným nábytkem, doplňky, vlastním rádiem případně jiným malým elektrospotřebičem (lampička, vlastní TV), obrázky, fotografiemi apod., za podmínky, že to vše nebude bránit běžnému provozu. U elektrických přístrojů je nutná platná elektrovize.

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. Nejpozději v den podpisu smlouvy sdělí uživatel sociální pracovníci vybraný způsob platby, případně potvrdí způsob platby, který byl předjednan s jeho blízkou osobou při domlouvání přijetí. O způsobu dojednané platby sociální pracovnice informuje pokladní. V průběhu pobytu může způsob platby uživatel sám či prostřednictvím své rodiny změnit.

V případě, že si uživatel zvolí platbu v hotovosti či převodem na účet, je stanovena poskytovatelem povinnost platit zpětně, a to do 7 dnů od předložení vyúčtování. V případě, že si uživatel zvolí platbu z důchodu, který si nechá dosílat do hospice, je stanovena poskytovatelem povinnost platit dopředu na další měsíc do dalšího termínu důchodu. Termín úhrady je den dosílky důchodu do hospice.

4. Úschova cenných věcí

Při přijetí do hospice je uživatel informován jak ošetřujícím personálem, tak sociální pracovníci 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 – 14.00 hod). Hospic neodpovídá za finanční hotovost ani cennosti uživatele, které nepřevzal do úschovy.

Uživateli je doporučeno uschovat si na sesterně příslušné k jeho pokoji svůj občanský průkaz a kartu pojištěnce.

5. Stravování

Strava se podává vždy na pokoji uživatele, a to 4x denně (u diabetiků 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 nutriční terapeutka, která je pověřena vedením stravovacího provozu. 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. 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 (v jídelně či ve 2. patře) nebo požádat o tuto službu personál.

Uživatel má právo si odhlásit stravu, kterou nechce odebrat. Za řádné odhlášení se považuje sdělení přání uživatele o plánovaném neodebrání stravy službu konající sestře nejpozději **jeden pracovní den ráno před** plánovaným neodebráním stravy, a to následujícím způsobem:

- odhlášení stravy na sobotu, neděli nebo pondělí je možné nejpozději do pátku 10:00 hod.,
- odhlášení stravy na úterý, středu, čtvrtek nebo pátek je možné nejpozději den předem do 10:00 hod..

Stravu si může objednat i rodinný příslušník nebo osoba blízká uživateli, a to vždy nejpozději jeden pracovní den předem dle stejného systému jako v případě odhlášení stravy uživatele (viz předchozí odstavec). 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 (nebo zdravotní sestra) informuje osobu určenou uživatelem (uvedenou v dokumentaci).

Informace o zdravotním stavu uživatele poskytuje pouze lékař, a to jedině osobě určené uživatelem. V případě telefonického kontaktu musí tato osoba sdělit lékaři nejprve heslo, které obdržela před nástupem uživatele do služby.

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 a péče o vlasy a nehty. Každý uživatel, i ležící, má možnost vykoupání se ve vaně v centrální koupelně v I. patře. Na způsobu provedení hygieny se domlouvá s ošetrujícím personálem.

Uživatel je povinen dodržovat osobní hygienu, ať už sám, nebo s pomocí ošetrovatelského personálu. Pokud by např. zanedbáváním či odmítáním 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 neděle pracovníce 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. Pobyt 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 personálu 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.). Z výjimečných důvodů, např. během epidemie, mohou být nastavena jiná pravidla.

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 ošetrovatelský personál (zvonek SESTERNA 1 nebo SESTERNA 2). Pokud návštěva nebo

uživatel opouští budovu po jejím uzamčení, musí se z tohoto bezpečnostního důvodu domluvit s ošetrovatelským personálem.

12. Kouření

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

V případě nedodržení podmínek nebo z důvodu bezpečnosti uživatele bude zvolen individuální postup.

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 ztratě 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 ošetrovatelský 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 provoz zařízení. Personál dbá na to, aby návštěvy na dvoulůžkových pokojích braly ohled na druhého uživatele (respektovat noční klid 22:00 – 6:00 hod., 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 ošetrovatelského personálu celodenní stravu. K přespání lze využít i k tomu určené hostinské pokoje. Rezervaci pokoje provede recepční. Pobyť i stravu si osoby hradí dle platného ceníku v pokladně hospice. Ceník je k dispozici na recepci.

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 provoz zařízení.

Návštěvám není dovoleno instalovat v prostorách hospice skrytý či zjevný kamerový systém, provádět v hospici jakékoliv stavební úpravy bez předchozího souhlasu hospice, instalovat soukromé elektrospotřebiče (s výjimkou předchozí domluvy s personálem a za současného splnění podmínek hospice) a stejně tak jakkoliv ničit majetek hospice.

Z výjimečných důvodů může být vstup do hospice omezen či jinak upraven (např. během epidemie). To platí i v případě využívání přistýlek či pokojů určených k přespávání jiných osob.

15. Společenské prostory a volnočasové aktivity

Uživatel se může pohybovat ve vyhrazených prostorech hospice bez omezení. K dispozici jsou mu prostory recepce, kuchyňka nebo kuchyňské kouty, zimní zahrada (s masážním křeslem, velkoplošnou TV a knihovnou), kaple, terasa v přízemí i menší teráska v 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, 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 koná mše v kapli (sobota v 15.30 hod., středa v 15.00 hod.), ostatní události probíhají v nepravidelných intervalech během celého roku, např. adventní a velikonoční tvoření, adventní zamyšlení v kapli apod. 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, na sesterně v II. NP (I. patře), na recepci a u anonymní schránky.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby může podat kdokoliv (uživatel, rodina, personál a další). Stížnost lze podat ústně u kteréhokoliv zaměstnance či lépe u vedoucího, jehož úseku se stížnost týká. Lze ji předat i písemně vedoucímu či jakémukoliv pracovníkovi, který ji za uživatele vždy předá osobě zodpovědné za její vyřízení. Stížnost lze vhodit i do anonymní schránky. Schránka je umístěna v přízemí v prostoru před zimní zahradou a jídelnou.

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. Stížnost lze napsat i volnou formou. Je vhodné, aby byla stížnost podepsána, aby mohla být stěžující osoba snadněji informována o způsobu řešení stížnosti. Lze ji podat ale i bez podpisu, tj. anonymní formou. I anonymní stížnosti jsou řešeny. Pokud je stěžující osoba uživatelem a chce zůstat anonymní, může ji sama nebo prostřednictvím blízké osoby, zaměstnance či dobrovolníka vhodit do anonymní schránky.

Stížnost bude vždy vyřízená do 30 dnů a stěžovatel o tom vždy dostane písemné vyrozumění (u anonymních stížností se vyrozumění vyvěšuje na nástěnkou). Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena a pořizovat z ní kopie nebo výpisy za podmínek stanovených hospicem.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má stěžovatel možnost požádat o prověření stížnosti ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV). V žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření. Stěžovatelem v takovém případě může být osoba vyjmenovaná v §99a odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. MPSV stížnost prověří ve lhůtě 60 dnů (90 dnů v případě nutnosti dožádání dalších vyjádření). Skutečnost, ke které se stížnost vztahuje nesmí být starší jednoho roku od podání stížnosti hospici.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)**

Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2

e-mail: posta@mpsv.cz

Stěžovatel má možnost poslat svou stížnost i k dalším osobám či institucím na níže uvedené kontakty. Stěžovatel má právo stěžovat si i přímo u těchto osob nebo institucí s vynecháním obvyklého postupu (stížnosti u přímého nadřízeného).

Další kontakty:

- **Ředitel Hospice na Svatém Kopečku:**

Ing. Marta Štátná, nám. Sadové 4/24, 779 00 Olomouc – Svatý Kopeček,

tel. 585 319 754, email: marta.stastna@hospickopecek.charita.cz

- **Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc (ACHO):**

ACHO, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc, tel. 585 229 380,

e-mail na sekretariát: reditel@acho.charita.cz

- **Ředitel Charity ČR:**

Vladislavova 12, 110 00 Praha 1, tel. 296 243 330,

e-mail: sekretariat@charita.cz

- **Arcibiskupství olomoucké (zřizovatel Hospice na Svatém Kopečku):**

Wurmova 9, pošt. schr. 193, 771 01 Olomouc, tel: 587 405 411,

e-mail: ado@ado.cz

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (má právo prověřit vyřízení stížnosti za zákonem stanovených podmínek)
Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz
- **Veřejný ochránce práv** (ombudsman):
Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor:**
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 142, 257 221 142
e-mail: info@helcom.cz

17. Dostupnost zaměstnanců

Ošetrovatelský personál je na oddělení uživatelům k dispozici 24 hodin denně. Úřední hodiny ostatních zaměstnanců hospice, včetně kontaktů na ně, jsou vyvěšeny na prosklené nástěnce „Náš tým“ 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.

Jelikož se v hospici pohybuje velké množství pracovníků a mnohdy je obtížné od sebe jednotlivé pozice odlišit, mají pro lepší přehlednost pracovníci barevné jmenovky. Rozlišení barev je následující:

- | | |
|---|--|
|  | Ředitelka - <u>červeně</u> |
|  | Lékaři, duchovní služba - <u>bíle</u> |
|  | Pracovníci v sociálních službách – <u>žlutě</u> |
|  | Zdravotní sestry - <u>modře</u> |
|  | Technicko-hospodářský personál (<i>sociální pracovníci, recepční, účetní, pokladní, asistentka ředitelky pro oblast PR a fundraising, pastorační pracovníce, nutriční terapeutka a vedoucí stravovacího úseku</i>) – <u>zeleně</u> |
|  | Dobrovolníci – <u>fialově</u> |

18. Bezpečnostní opatření

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

Uživatelé mohou používat vlastní elektrospotřebiče jen 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 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! ☺

Zpracovala: Oldřiška Látalová, DiS.
Revidovala: Mgr. Martina Ležáková, DiS.