

# Informace k poskytování sociální služby

---

Vážení klienti, vážení rodinní příslušníci,

děkujeme Vám za zájem o využívání sociální služby v našem zařízení. V případě, že se pro pobyt u nás rozhodnete, Vám chceme následujícími informacemi usnadnit přípravu k přijetí do naší péče. V případě dotazů jsme Vám k dispozici na kontaktech, které máte uvedeny na vizitce, jež je součástí těchto Informací. Dovoluji si Vám předat touto cestou i kontakt na mě, ředitelku zařízení. Můžete se na mě kdykoliv obrátit s podněty, dotazy, nebo i v případě, že byste byli z jakéhokoliv důvodu nespokojeni. Současně jsou Vám k dispozici i kontakty na vedoucí pracovníky zařízení, generálního ředitele a statutární zástupce společnosti.

**Ředitelka:**

e-mail: reditelka.zlosyn@alzheimercentrum.cz, mobil: 774 774 097

**Vrchní sestra:**

e-mail: vrchni.zlosyn@alzheimercentrum.cz, mobil: 774 774 021

**Sociální pracovník:**

e-mail: socialni.zlosyn@alzheimercentrum.cz, mobil: 774 774 027

**Generální ředitel:**

Vinohradská 1597/174,  
130 00 Praha 3

**Statutární zástupce:**

Alzheimercentrum pp s.r.o.  
Sokolovská 675/9, Praha 8 Karlín

Přeji Vám příjemný pobyt v našem zařízení.

## Základní informace

### **Budova:**

Budova disponuje pokoji klientů a místnostmi, které slouží jako jídelna a terapeutické místnosti. Klienti mají umožněn volný pohyb po celé budově i po zahradě. Pokud zvládnou samostatné procházky, mají umožněn volný pohyb i mimo budovu. V budově najdete schránky, do kterých můžete jak anonymně, tak adresně vkládat své připomínky, podněty i stížnosti.

### **Zaměstnanci:**

V zařízení se setkáte s pracovníky v pracovním oblečení různých barev. Barvy představují následující profese:

Modrá barva	– zdravotnický pracovník
Žlutá barva	– ošetřovatel (pracovník v sociálních službách)
Oranžová barva	– aktivizační pracovník
Zelená barva	– úklid, prádelna
Bílá barva	– pracovník kuchyně
Černá barva	– údržba

### **Přijetí do péče:**

Přijetí do péče realizuje vrchní sestra, sociální pracovník a pracovník, který bude tzv. klíčovým pracovníkem v péči a bude mít o klientovi maximum informací v rámci sociální péče. Klient a případně také jeho ustanovený opatrovník jsou předem seznámeni se Smlouvou o poskytnutí služby sociální péče (Smlouva), Domácím řádem a dalšími dokumenty, které klient obdržel jako zájemce o využívání sociální služby a mohl se s nimi předem seznámit. S každým zájemcem jednáme individuálně s ohledem na jeho možnosti a schopnosti porozumět obsahu sdělení. Obsah Smlouvy a dokumentů je znovu vysvětlen a souhlasí-li klient, následně Smlouvu podepíše. Klient má možnost zřízení depozitního účtu, kam může ukládat a deponovat finanční prostředky nebo deponovat důchod.

V den přijetí nebo v nejbližší následující dny poté, je klient vyšetřen praktickým lékařem, popřípadě odborným lékařem a dle zdravotního stavu lékař indikuje poskytování ošetřovatelské péče.

Naše péče je založena na principu dlouhodobých paměťových drah, proto je vhodné, aby klient s sebou do zařízení vnesl v maximální možné míře vybavení z domova, se kterým je spjatý. Příjemný pokoj, evokující rodinnou pohodu, je prvním důležitým začátkem pobytu. Součástí mohou být zarámované fotografie, oblíbené obrázky, různé drobnosti, apod. Rádi Vám poradíme a pomůžeme s výběrem.

### **Podávání informací**

Informace o poskytování sociální péče podává klíčový pracovník, informace ohledně ošetřovatelské péče jsou podávány staniční sestrou, případně směnovou sestrou. Na tyto pracovníky se můžete kdykoliv obrátit osobně, telefonicky nebo e-mailem. Informace jsou podávány pouze vybranému okruhu osob zvolených klientem.

Každé tři měsíce je vydáván vlastní Zpravodaj, kde lze najít informace o tom, co se dělo v uplynulém období, i co se připravuje do budoucna. Tento Zpravodaj je volně dostupný v zařízení a může Vám být zasílán na e-mailovou adresu.

### **Podklady potřebné k registraci praktického lékaře a poskytování zdravotní a ošetrovatelské péče:**

V zařízení ordinuje zkušený praktický lékař, ke kterému se klient může přeregistrovat do péče, avšak není to jeho povinnost. Pokud se do péče praktického lékaře nepřeregistruje, zajišťuje si vyšetření, převozy na vyšetření, předpisy léků apod. sám. V případě registrace u praktického lékaře zařízení zajišťuje veškeré náležitosti týkající se zdravotní péče poskytovatel.

### **Pro zajištění kvalitní zdravotní a ošetrovatelské péče je třeba:**

- Léky, které klient užívá, na dobu minimálně jednoho týdne.
- Inkontinenční pomůcky do doby vysání poukazu, pokud je klient používá, minimálně na dobu jednoho týdne.
- Předepsané rehabilitační a zdravotní pomůcky, které klient používá.

V případě jakýchkoliv nejasností kontaktujte vrchní sestru na tel. čísle: 774 774 021

### **Věci potřebné při přijetí:**

- Občanský průkaz
- Průkaz zdravotní pojišťovny
- Kopie rozhodnutí o výši přiznaného příspěvku na péči
- Kopie o ustanovení opatrovníka, je-li opatrovník soudem ustanoven nebo kopie zastupování členem domácnosti, je-li soudem ustanoven
- Osobní věci a hygienické potřeby, viz níže
- Peníze dle potřeby
- Brýle, naslouchátka, zubní protézy, jsou-li používány

Pro kvalitní a pozitivní adaptaci klienta v zařízení je vhodné vybavit jeho pokoj ještě před přijetím do zařízení co nejvíce předměty osobní povahy tak, aby se klient cítil co nejdříve „jako doma“.

### **Věci doporučované pro reminiscenční terapii:**

- Album starých fotografií, novinových výstřižků, zpráv, vysvědčení, oznámení, oddacího listu, atd. („*kniha vzpomínek*“).
- Krabici nebo kufřík se starými věcmi denní potřeby nebo vzpomínek – špulky, jehlice, staré hodinky, knoflíky, háčky, drobné dárky, náprstek, baterka, tužka, sklenička, drobné mince, upomínkové předměty, lžička, mlýnek, kartáček, botičky po dětech, rtěnka, kraslice, sošky, hadříky, klubička atd. („*krabice vzpomínek*“), samozřejmě v případě, jestliže klient takové věci má k dispozici.
- Fotografie a obrazy na zeď
- Staré fotografie – fotografie rodičů, dětí apod.
- Oblíbený předmět (rybářský prut, láhev, klobouk, židlička, stolička, šátek, košík, deka, hrneček, talířek, cokoli jiného...).
- Drobný nábytek a dekorace (hodiny, křesílko, police apod.).
- Knihy
- Vlastní deka a polštář, má-li klient oblíbené
- Časopisy nebo jejich předplatné
- Rádio, oblíbené kazety nebo CD
- Televizor na pokoj, vše řádně označené s platnou revizí, viz Domácí řád

**Příklad oblečení, na které by se nemělo zapomenout:**

- Noční košile, pyžamo
- Spodní kalhotky, trenýrky
- Tílko, spodní košilka
- Podprsenka, punčochy, punčochové kalhoty
- Ponožky slabé
- Ponožky teplé
- Kapesníky
- Triko s krátkým rukávem nebo polokošile
- Triko s dlouhým rukávem nebo košile
- Domácí kalhoty (nejlépe na gumu)
- Sukně nebo šatová zástěra
- Svetr – doporučujeme rozepínací
- Mikina – doporučujeme rozepínací
- Čepice, rukavice, šála
- Společenské oblečení
- **Domácí obuv – pevná, s patou.** Pantofle nebo boty s kluzkou podrážkou a různé staré špatně padnoucí bačkory, nebo boty o několik čísel větší, nedoporučujeme. Obuv musí být pohodlná a pevná na noze. Výběru boty je třeba věnovat velkou pozornost. Předejde se tím zbytečným pádům.

**V létě:**

- Sukně, šaty, šortky, sandály, plné boty, pokrývka hlavy proti slunci

**V zimě:**

- Zimní bunda nebo kabát, teplé boty

**Hygienické potřeby:**

Kartáček na zuby, zubní pasta, šampon, mýdlo, krém na obličej a tělo, sprchový gel, muži holicí strojek, žiletka, pěna na holení a voda po holení, deodorant nebo oblíbený parfém, ručník a osušku.

Pokud byste potřebovali jakékoliv informace upřesnit, neváhejte nás kontaktovat na výše uvedených telefonních číslech nebo e-mailech.

**Věci, které naopak nedoporučujeme, aby měl klient u sebe:**

- nůžky či nože nebo kapesní nožičky,
- zapalovač,
- svíčky,
- objemný nábytek

## Způsob a postup podávání podnětů/připomínek/stížností

Všechny podněty, připomínky a zejména stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva klienta a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je klientovi či jejich blízkými služba vnímána, jak splňuje jejich očekávání a jak ji nadále zlepšovat.

### Kdo může podat podnět/připomínku/stížnost?

1. Klient
2. Osoba pověřená klientem – podání stížnosti v zastoupení
3. Rodinný příslušník či jiná blízká osoba
4. Jakákoliv osoba, která se domnívá, že je k tomu důvod

### Jak podat podnět/připomínku/stížnost?

Podněty, připomínky a stížnosti lze podávat:

- 1) **ústně** (= osobně nebo telefonicky) jakémukoliv pracovníkovi zařízení,
- 2) **písemně** – na papíře (např. dopis, papír a tužka je také k dispozici u každé Schránky podnětů/připomínek/stížností),
- 3) **elektronicky** (např. email, SMS, datová schránka, aj.).

Stížnost lze podat také jako **anonymní**, tedy bez podpisu.

### Vyřizování podnětů/připomínek/stížnosti

Každý podnět/připomínka/stížnost je zaevidována a vyřešena buďto na místě nebo nejpozději do 14 kalendářních dnů od jejich přijetí.

Jsou prošetřeny všechny body stížnosti.

Stížnosti nevyřizují osoby, proti kterým stížnost směřuje.

U odůvodněných stížností jsou učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad. S řešením jsou seznámeni pracovníci, a to včetně postupu, jak v budoucnosti řešenému problému předcházet.

Se způsobem vyřízení stížnosti je stěžovatel vždy písemně seznámen. U anonymní stížnosti visí reakce na tuto stížnost na nástěnce v prostorách zařízení po dobu 1 měsíce.

### Odvolání v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo má pochybnosti o nestrannosti pracovníků, kteří situaci řeší, popř. má obavy z vlastního ohrožení z důvodu podání stížnosti, může postupovat takto:

1. může se obrátit s odvoláním přímo na ředitele zařízení,
2. pokud stížnost vyřizoval ředitel zařízení, lze požádat o prošetření stížnosti generálního ředitele společnosti,
3. může se obrátit na nezávislý orgán.

## **Kontakty:**

### **1. Ředitelka zařízení Alzheimercentrum Zlosyň, z.ú.**

email: reditelka.zlosyn@alzheimercentrum.cz, mobil: 774 774 097

Adresa: Zlosyň 160, 277 44 Vojkovice u Kralup nad Vltavou

### **2. Generální ředitel Alzheimercentrum pp, s.r.o.**

Sokolovská 675/9, 186 00 Praha 8

### **3. Nezávislý orgán:**

#### **Registrující orgán**

#### **Krajský úřad Středočeského kraje**

Zborovská 11

150 21 Praha 5

tel. spojení: 257 280 111

podatelna@kr-s.cz

#### **Veřejný ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

tel. spojení: 542 542 888

podatelna@ochrance.cz

#### **Český helsinský výbor**

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

tel. spojení: 257 221 141, 220 515 223

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 2

posta@mpsv.cz

## Řešení nouzových a havarijních situací

Nouzové a havarijní situace jsou řešeny dle vypracované metodiky k jednotlivým situacím, se kterou jsou seznámeni všichni pracovníci. Klienti jsou s postupem při nouzových a havarijních situacích seznamováni průběžně s přihlédnutím k jejich aktuálnímu stavu. Pokud nastane situace, se kterou si klient nebo osoba blízká neví rady, může se vždy obrátit na pracovníky služby (viz Domácí řád).

V rizikových situacích týkajících se klienta (např. pád či úraz, ztráta klienta, zablokované dveře od pokoje, ztráta či zalomení klíče, ztráta cenností či hotovosti, projevy agresivního chování klienta vůči jiným, konflikty mezi spolubydlícími, výskyt infekčního onemocnění, dopravní nehoda služebního vozu apod.) jsou všichni pracovníci poučeni o postupech zvládnání těchto situací a jejich řešení. V případě, že by u klienta takováto situace nastala, je řádně zaznamenaná a vždy jsou informovány také osoby blízké.

### Možná rizika a nouzové situace týkající se zařízení

#### A) Prasklé vodovodní potrubí

Dojde-li k havárii vody, prasknutí potrubí apod., řeší situaci neprodleně pověřený pracovník zařízení. Klienti jsou po dobu řešení situace v té části budovy, která je v plném provozu, aby nedocházelo k jejich diskomfortu.

#### B) Porucha výtahu, uvíznutí klienta ve výtahu

V případě poruchy výtahu je přivolán správce výtahu (pověřený pracovník) k řešení situace, a případně se volá na nouzové číslo servisu výtahů. Pokud je ve výtahu uvízlý klient, komunikuje s ním personál přes dveře a uklidňuje jej. Po vyproštění z výtahu je klient prohlídnut z hlediska zdravotního stavu a po zbytek dne průběžně kontrolován.

#### C) Rozbité – vypadlé okno

V případě vypadlého nebo rozbitého okna pracovník odvede klienty z okolí do bezpečí, aby se neporanili, a přivolá provozního pracovníka. Ten rozhodne o dalším postupu, jakým způsobem bude škoda likvidována.

#### D) Požár

Pracovníci jsou proškoleni v dodržování BOZP (bezpečnosti a ochrany zdraví při práci) a PO (požární ochraně). Klienty v průběhu poskytování služby o možnosti vzniku požáru při špatné manipulaci s elektronickým zařízením, případně otevřeným ohněm, informují. Pracovníci vědí, kde jsou v budově umístěny hasicí přístroje.

Pracovník se řídí požárními a poplachovými směrnicemi. V případě požáru okamžitě spustí požární houkačku, ze sesterny připravuje evakuační plachtu a podle toho, kde je požár lokalizován, postupuje ještě před příchodem hasičského sboru. První evakuje vždy ty obyvatele, kteří jsou v bezprostřední blízkosti ohně a nad ohněm, aby jim nebyl odříznut přístup. Je-li oheň na pokoji a jsou-li jeho obyvatelé mimo nebezpečí, uzavírá dveře, které nepustí požár do dalších prostor. Chodící klienti odchází sami,

imobilním pomáhá vyvedením nebo vynesetím nejprve z neohroženějších prostor a postupuje směrem z většího ohrožení do ohrožení nižšího. Nešíří paniku, jedná klidně a nezmatkuje.

#### **E) Výpadek topení a teplé vody**

Dojde-li k výpadku topení, volá se provozní pracovník, který zařídí nezbytné kroky k obnovení dodávky, aby nedocházelo k diskomfortu klientů.

#### **F) Vypnutí nebo výpadek elektrického proudu**

Dojde-li k výpadku nebo vypnutí elektrického proudu, volá se provozní pracovník, který zařídí nezbytné kroky k obnovení dodávky, aby nedocházelo k diskomfortu klientů.

#### **G) Hrozba bomby**

Oznámí-li někdo umístění bomby v objektu, okamžitě ten, který telefonát přijal, volá na číslo 158 a interpretuje přesně telefonát. Nečiní sám žádné opatření a vyčkává do příjezdu policie a řídí se jejími pokyny.

#### **H) Porucha čističky**

Dojde-li k poruše čističky tím, že z přepadové jímky vytéká voda, pak přítomný personál neprodleně volá provozního pracovníka, který zařizuje další kroky, které spočívají ve zhodnocení situace.

#### **I) Rekonstrukce pokoje**

Je-li nutná rekonstrukce pokoje, plánuje se tak, aby klienti mohli být na přechodnou dobu přestěhováni do jiného pokoje. Není-li plánovaná a je-li rekonstrukce v rámci havarijní situace a není volný pokoj, řeší se situace na přechodnou dobu po domluvě s klientem a jeho rodinou na návštěvě klienta v rodině, přistýlkou na jiný pokoj nebo návštěvou jiného zařízení ve skupině Alzheimercenter.

#### **J) Povodeň**

V případě, že je hlášeno ohrožení povodní, zajišťují pracovníci v první řadě bezpečné místo pro klienty. Celou situaci ohlašují řediteli zařízení, pokud není přítomen. Nelze-li zajistit odvoz klientů, pomáhají pracovníci přemístit klienty do vyšších pater (stejně tak nábytek, potraviny). Pracovníci vypínají nebo uzavírají hlavní rozvod elektrického proudu, vody a plynu.

#### **K) Evakuace vyhlášená obcí nebo městem**

Pracovníci dohlížejí po celou dobu evakuace na bezpečnost klientů. Před evakuací vypínají nebo uzavírají hlavní rozvody elektrického proudu, vody a plynu. Uzavírají všechna okna a po opuštění budovy celý objekt uzamykají. Dále postupují dle informací městských pracovníků.

Tón evakuační sirény:

kolísavý (2 min) – katastrofa

trvalý (2 min) – všeobecná výstraha

přerušovaný (2 min) – nebezpečí zátopové vlny

přerušovaný (1 min) – požární poplach