

1. Obsah

1. Účel.....	3
2. Rozsah platnosti	3
3. Použité skratky	3
4. Zásady návštevného poriadku.....	3
4. Desatoro pre návštevníkov.....	5
5. Záverečné ustanovenia.....	6
6. Zoznam príloh.....	6
Príloha č1. Rozdeľovník	7
Príloha č. 2 Záznam o oboznámení zamestnancov s internou normou	8

1. Účel

Tento poriadok stanovuje jednotné pravidlá pre návštevy prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov v Zariadení pre seniorov a Zariadení opatrovateľskej služby v Kežmarku. Cieľom je zabezpečiť plynulý priebeh návštev v zariadení.

2. Rozsah platnosti

Tento návštevový poriadok platí pre všetky úseky ZPS a ZOS Kežmarok odo dňa účinnosti a je záväzný pre všetkých pracovníkov, ktorí sú s ZPS a ZOS v pracovno-právnom vzťahu.

3. Použité skratky

ZPS a ZOS - Zariadenie pre seniorov a zariadenie opatrovateľskej služby

POR - pracovný poriadok

OOÚ - opatrovateľsko-ošetrovateľský úsek

4. Zásady návštevového poriadku

1. **Odporúčaná doba návštev je v čase od 9:30 hod. do 18:30 hod.** Pre zabezpečenie plynulosti priebehu návštevy neodporúčame realizovať návštevu v nasledujúcich časových intervaloch:

Harmonogram dňa	Čas
Hygiena ranná	06:15 - 9:30
Raňajky	08:00 - 8:30
Obed	11:15 - 12:00
Popoludňajší odpočinok	12:00 - 13:15
Večera	16:30 - 17:15
Hygiena večerná	17:15 - 19:30
Večerný odpočinok	od 19:30

2. **Vedenie zariadenia môže v súvislosti s epidemiologickou situáciou rozhodnúť o zákaze**, prípadne úprave podmienok návštev.
3. **Návštevy eviduje recepcná do knihy návštev**, ktorá zaznamenáva meno, priezvisko, príbuzenský vzťah, čas príchodu a odchodu a meno navštíveného.
4. **Ak si prijímateľ nepraje, aby ho navštevovali určité osoby**, pracovníci zariadenia musia jeho požiadavke vyhovieť.
5. **Návštevy prebiehajú iba v priestoroch na to vyhradených**, to je izba klienta, spoločenské miestnosti, návštevna miestnosť vedľa recepcie, miestnosť s kuchynkou na B oddelení, záhrada zariadenia. **Ak však prídu na návštevu viac ako dvaja, z dôvodu rešpektovania súkromia spolubývajúceho**, zamestnanci odporúčajú využiť na návštevu spoločenskú miestnosť, návštevnu miestnosť, miestnosť na B oddelení a záhradu. Výnimku majú obyvatelia, ktorí obývajú jednolôžkovú izbu.
6. **Pri návštevách na dvojlôžkových izbách je potrebné rešpektovať súkromie a potreby spolubývajúceho na izbe a používajte textilné závesy**, ktoré zabezpečia súkromie. V prípade realizovania hygieny službukonajúcim personálom sú návštevníci taktne vyzvaní na chvíľu **dočasne opustiť izbu**.

7. V prípade návštevy dlhšej ako je **odporúčaný čas, to znamená po 18:30 hod. je potrebné si návštevu dohodnúť s recepciou a službukonajúcim personálom oddelenia.**
8. **Návštevníkov s príznakmi infekčného ochorenia žiadame aby vôbec do zariadenia nevstupovali.**
9. **Návštevy, ktoré sú zjavne pod vplyvom alkoholu, omamných látok, alebo svojim konaním, či vzhľadom vzbudzujú nedôveru, sú recepcie oprávnené do zariadenia nepustiť.**
10. **V mimoriadnych a havarijných situáciách sú návštevníci povinní dodržiavať pokyny personálu a rešpektovať rozhodnutia vydané vedením zariadenia.**
11. **Návštevám nie je povolené prinášať zdravotne závadné a nebezpečné veci, omamné látky a neprimerané množstvo rýchlo sa kaziacich potravín a alkoholu (hlavne u rizikových obyvateľov). Rovnako tak potraviny, ktoré nie sú vhodné pre obyvateľov s určitým typom diéty. Žiadame návštevníkov nenosiť do zariadenia príbuzným sviečky, nakoľko manipulácia s otvoreným ohňom je v zariadení zakázaná.**
12. **Pri porušení Návštevného poriadku vykonajú zamestnanci do denného hlásenia zápis o mimoriadnej udalosti a informujú vedenie zariadenia.**
14. **V prípade potreby privolania personálu v priebehu návštevy je možné využiť bezdrôtové signalizačné zariadenie (nárámok), alebo stlačiť núdzové tlačidlo na chodbe oddelenia a počkať na chodbe.**
15. **Fajčiť je dovolené iba v priestoroch na to určených - v záhrade lavička a malý altánok - označené nápisom priestor vyhradený pre fajčiarov.**
16. **Ak potrebujete vyjadriť nespokojnosť s poskytovanou službou , prosíme, nestážujte sa službu konajúcemu personálu. Nemá právomoc vaše problémy riešiť. Drobné pripomienky k opatrovateľskej starostlivosti adresujte opatrovateľovi-tím lídrovi na oddelení, alebo vedúcej úseku OOÚ. V čase od 9:00 hod. do 13:00 hod. je možné sa s vedúcou opatrovateľského úseku a opatrovateľom-tím lídrom stretnúť osobne, alebo sa spojiť telefonicky. S ústnymi sťažnosťami a pochvalami sa obracajte na sociálne oddelenie na prízemí budovy.**
17. **Podat' sťažnosť na kvalitu poskytovaných služieb, alebo vyjadriť pochvalu a spokojnosť môžete aj písomne (vrátane anonymného podania). Dokumenty môžete vhodiť do schránky označenej pre podnety, návrhy, sťažnosti, pochvaly a dotazník spokojnosti umiestnenej na prízemí zariadenia - chodba ku jedálni. Odpoveď na anonymnú sťažnosť bude vyvesená na nástenke na prízemí zariadenia.**
18. **Zamestnanci sú oprávnení poskytovať informácie iba v rámci svojich kompetencií. Vedúci jednotlivých úsekov sú v zariadení v pracovných dňoch, v čase od 09:00 hod. do 13:00 hod. Kontakty na vedúcich pracovníkov sú k dispozícii na webovej stránke a tabuli pri vstupe do zariadenia.**
19. **V prípade, že prijímateľ v sprievode návštevy opúšťa areál zariadenia, je nutné túto skutočnosť nahlásiť na recepcii.**
20. **Návštevám je umožnené priviesť so sebou bežne chované domáce zviera (psa alebo mačku) iba do exteriéru, ktoré bude mať po celú dobu návštevy na vodítku.**
21. **Pokiaľ budete priebežne nosiť svojmu príbuznému osobné oblečenie a bielizeň, je potrebné ho označiť nezmazateľnou fixou priezviskom príbuzného (horné kusy označte v oblasti krku a dolné kusy oblečenia v páse). Takto označené osobné veci**

odovzdajte službu konajúcemu personálu na oddelení, ktorý zabezpečí odovzdanie vecí do práčovne, kde budú označené zažehľovacím štítkom.

22. V prípade, že chcete svojmu príbuznému doniesť do zariadenia **menší kus interiérového vybavenia** (stoličku, kreslo, zdravotnícku pomôcku a podobne), odkonzultujte to vopred s vedúcou sociálneho úseku, alebo vedúcou opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku.
23. **Z bezpečnostných a protipožiarnych dôvodov neodporúčame** príbuzným doniesť pre PSS elektrickú kanvicu, TV prijímač, práčku alebo iné elektronické zariadenia. **V prípade, že napriek tomu chcete priniesť spotrebič, je potrebné to prekonzultovať s vedúcou sociálneho úseku, alebo vedúcou opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku.** Každý odsúhlasený spotrebič musí byť zo strany zariadenia zaevidovaný.
24. **Návštevam je zakázané vstupovať do prevádzkových miestností zariadenia** (kuchyňa, práčovňa, údržba, sklady, izby zamestnancov v priamej starostlivosti a šatne zamestnancov).
25. **Návštevam je zakázané odnášať alebo úmyselne ničiť veci, ktoré sú majetkom zariadenia,** taktiež premiestňovať inventár zariadenia, taktiež zasahovať najmä do elektroinštalácie, prípadne iných systémov.
26. V prípade, že plánujete svojho príbuzného vziať na dlhší **pobyt mimo zariadenia**, nahláste to minimálne 2 pracovné dni vopred vedúcej úseku OOÚ (vedúcej sestre). Z našej strany je potrebné príbuzného odhlásiť zo stravy, nachystať lieky a potrebné pomôcky a podobne.
27. **Oslavy narodenín a iných výročí prijímateľov** je možné uskutočniť v spoločných priestoroch zariadenia - spoločenská miestnosť, miestnosť oddelenia B, záhrada. Ak máte záujem využiť tieto priestory, je potrebné sa vopred dohodnúť so sociálnymi pracovníčkami zariadenia.
28. Návštevy môžu využiť v návštevnej miestnosti vedľa recepcie **automaty na občerstvenie** rôznych druhov nápojov a maličkostí.
29. **Recepčná informuje službukonajúci personálu**, kto z návštevníkov ostal v budove po 18.30 hod. V prípade, že návšteva opúšťa zariadenie po 19:00 hod. odprevádza ich službukonajúci personál, ktorý si návšteva privolá signalizačným systémom (náramok, núdzové tlačidlo na chodbe).
30. Prosíme všetky návštevy, **opúšťať záhradu zariadenia vždy najneskôr do 18:30 hod., z dôvodu kontroly a uzamknutia objektu.**

4. Desatoro pre návštevníkov

1. **Zvoľte primeranú dobu a dĺžku návštevy.** Majte na mysli aj zdravotný stav príbuzného. Zvážte aj množstvo návštevníkov. Radšej prídte častejšie a na kratšiu dobu.
2. Prídte vhodne oblečení, **príjemne naladení a buďte ústretoví a ochotní vypočuť** si všetky obavy a strasti blízkeho.
3. **Prijímateľa povzbudzujte, potešte, upokojte.** Posilňujte v ňom zdravé sebavedomie a vôľu k životu, k zlepšeniu jeho stavu alebo na vyrovnanie sa s prejavmi jeho zdravotného stavu. Nejednajte s ním ako s malým dieťaťom a rešpektujte jeho osobnosť.
4. **Nesnažte sa o tzv. radostný rozhovor za každú cenu.** O veľkých starostiach radšej mlčte, prípadne, ak má váš príbuzný obavy z choroby a zhoršenia zdravotného stavu

primeraným spôsobom ho informujte. Rozhodne na neho nepresúvajte závažné rozhodnutia. Potrebu prejsť svoj názor však umožnite, vypočujte ho a spolupracujte s ním.

5. Keď rozhovor viazne, snažte sa byť iniciatívny, ale nebuďte za každú cenu mnohoslovný. **Súčasné mlčanie s vašou prítomnosťou má svoj zmysel** a pôvab a môže byť terapeuticky veľmi prínosné. Sledujte, či príbuzný nie je príliš unavený a ak je, taktne návštevu prerušte, resp. skráťte, alebo ju účasne dokončite v priateľskom mlčaní.
6. **Pamätajte na to, že najmä viac chorý človek má právo vyjadriť nielen svoje obavy a strach, ale aj zármutok a žiaľ.** Neodmietajte prejavy ľútosti, zúfalstva a rezignácie. Tzv. „obávané“ rozhovory sú z hľadiska klienta volené logicky a ventilácia strachu má ozdravný účinok.
7. Pri príchode do izby, alebo odchode pozdravte všetkých. **Vždy berte ohľad aj na spolubývajúceho.** V dvojlôžkových izbách je potrebné rešpektovať súkromie a **potreby spolubývajúceho v izbe. Používajte textilné závesy,** ktoré zabezpečia súkromie. Odporúčame Vám **využiť priestory vyhradené na návštevu** - spoločenské miestnosti, návštevnú miestnosť vedľa recepcie, miestnosť s kuchynkou na B oddelení alebo záhradu zariadenia.
8. **Opustite izbu** v prípade, že spolubývajúci je v ťažkom stave a lekár, alebo službukonajúci personál vykonávajú vyšetrenie, iný odborný výkon, prípadne ak je potrebné vykonať toaletu v izbe.
9. Pokiaľ chcete svojmu blízkemu niečo priniesť, **vychádzajte z jeho skutočných osobných potrieb** - zdravotných, z jeho skutočných záujmov, z naplnených i nenaplnených chvíľ v priebehu dňa. Môžete sa poradiť s opatrovateľským personálom, so sociálnym pracovníkom. Uvažujte spolu s vaším blízkym. Pomôžte mu udržiavať aj rozširovať jeho skutočné fyzické aj psychické možnosti. Majte na pamäti jeho pocity spokojnosti.
10. Pri lúčení povedzte, či a kedy prídete nabudúce. **Sľúbený termín sa snažte skutočne dodržať!** Nedodržaná návšteva aj oneskorenie je Vaším blízkym častokrát prijímané úzkostne.

5. Záverečné ustanovenia

Tento poriadok je určený a záväzný pre všetkých zamestnancov Zariadenia pre seniorov a Zariadenia opatrovateľskej služby v Kežmarku. Nedodžiavanie ustanovení tohto poriadku je klasifikované ako porušenie pracovnej disciplíny.

V prípade krízovej situácie môže dôjsť k úprave návštevného poriadku.

6. Zoznam príloh

1. Rozdeľovník
2. Záznam o oboznámení zamestnancov s internou normou

V Kežmarku 29.11.2023

Spracovali: Ing. Simona Vosovičová
manažér kvality

.....
Mgr. Peter Vilček
Riaditeľ ZPS a ZOS

Príloha č1. Rozdeľovník

Dátum prevzatia	Číslo výtlačku	Úsek ZPS a ZOS	Meno vedúceho pracovníka	Podpis vedúceho pracovníka
	1	Riaditeľ	Mgr. Peter Vilček	
	2	EPÚ	Mgr. Ivana Kaprálová	
	3	Poverená vedením OOÚ	Michaela Garajová	
	4	SOÚ	Mgr. Dana Bukovinová	
	5	STÚ	Mgr. Viera Bafiová	
	6	MK	Ing. Simona Vosovičová	
	7	Nástenka vo vstupnej hale		

