



Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby

Vyšný mlyn 13, 060 01 Kežmarok, IČO: 00691852, DIČ: 2020703223

Tel: 052/452 35 44, www.zpskk.sk

Vážení rodinní príslušníci a známi

s radosťou Vám oznamujeme, že od 14.9.2022 dochádza k zmene organizácie návštev v Zariadení pre seniorov a Zariadení opatrovateľskej služby v Kežmarku.

Pamätajte, že vstupujete do zariadenia, kde je vysoká koncentrácia ľudí náchylných k horšiemu priebehu ochorenia covid-19. Správajte sa pri návštevách zodpovedne a dodržiavajte správne nosenie **respirátora, ktorý pokrýva nos aj ústa**.

Pre plynulosť priebehu návštev Vás prosíme dôkladne si prečítajte a dodržiavajte návštevny poriadok. Taktiež Vám ponúkame možnosť prečítať si desatoro návštevniaka, ktoré môže vzájomnú komunikáciu a priebeh návštevy skvalitniť.

Návštevny poriadok

- 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 recepčná do knihy návštev, ktorá zaznamenáva meno, priezvisko, príbuzenský vzťah, čas príchodu a odchodu a meno navštíveného.**
- 4. Ak si klient 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 odd., záhrada zariadenia. Ak však plánujete prísť na návštevu viac ako dvaja, z dôvodu rešpektovania súkromia spolubývajúceho, odporúčame Vám využiť na návštevu spoločenskú miestnosť, návštevnu**

miestnosť, miestnosť na B odd. a záhradu. Výnimku majú obyvatelia, ktorí obývajú jednolôžkovú izbu.

6. **Pri návštevách na dvojlôžkových izbách rešpektujte súkromie a potreby spolubývajúceho na izbe a používajte textilné závesy,** ktoré zabezpečia súkromie. V prípade realizovania hygieny službukonajúcim personálom Vás taktne vyzveme, aby ste na chvíľu **dočasne opustili 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. **Návštevníkom s príznakmi infekčného ochorenia nedoporučujeme vôbec do zariadenia vstupovať.**
9. **Návštevy, ktoré sú zjavne pod vplyvom alkoholu, omamných látok, alebo svojim konaním, či vzhľadom vzbudzujú nedôveru, sú recepcné 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 Vás nenosiť Vaším príbuzným do zariadenia 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 využite bezdrôtové signalizačné zariadenie (náramok), alebo stlačte núdzové tlačidlo (ktorékoľvek farebné tlačidlo) na chodbe oddelenia a počkajte na chodbe.**
15. **Fajčenie je dovoľené iba v priestoroch na to určených - v záhrade lavička a malý altánok - označené nápisom priestor vyhradený pre fajčiarov.**
16. **Ak ste s poskytovanou službou nespokojní, prosíme, nestážujte sa službu konajúcemu personálu. Nemá právomoc vaše problémy riešiť.** Drobné pripomienky k opatrovateľskej starostlivosti adresujte tím lídrovi na oddelení, alebo vedúcej úseku. V čase od 9:00 hod. do 13:00 hod. je možné sa s vedúcou opatrovateľského úseku a 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 klient v sprievode návštevy opúšťa areál zariadenia, je nutné túto skutočnosť **nahlásiť na recepcii**.
20. Návštevám je umožnené priviesť so sebou bežne chované domáce zvierá (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, označte ich 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 tím lídrom.
23. **Návštevám je zakázané vstupovať do prevádzkových miestností zariadenia** (kuchyňa, práčovňa, údržba, sklady, izby zamestnancov v priamej starostlivosti a šatne zamestnancov).
24. **Návštevám je zakázané odnášať alebo úmyselne ničiť veci, ktoré sú majetkom zariadenia**, taktiež premiestňovať inventár zariadenia, taktiež zasahovať najmä do elektroinštalácie, prípadne iných systémov.
25. V prípade, že plánujete svojho príbuzného vziať na dlhší **pobyt mimo zariadenia**, nahláste to minimálne 2 pracovné dni vopred vedúcej úseku (vrchnej sestry). Z našej strany je potrebné príbuzného odhlásiť zo stravy, nachystať lieky a potrebné pomôcky a podobne).
26. **Oslavy narodenín a iných výročí klientov** 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.
27. Návštevy môžu využiť v návštevnej miestnosti vedľa recepcie **automaty na občerstvenie** rôznych druhov nápojov a maličkostí na zahryznutie.
28. **Recepčná podáva informáciu službukonajúcemu 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).
29. Prosíme všetky návštevy, aby **opúšťali záhradu zariadenia vždy najneskôr do 18:30 hod.**, z dôvodu kontroly a uzamknutia objektu.

Ďakujeme za pochopenie, ste dôležitou súčasťou života našich obyvateľov a týmto poriadkom chceme zabezpečiť plynulý priebeh návštev

Desatoro pre návštevníkov

1. Na návštevu svojho blízkeho, priateľa či známeho sa **vhodným spôsobom pripravte**.
2. **Zvoľte primeranú dobu a dĺžku návštevy**. Majte na mysli aj zdravotný stav príbuzného. Zvážte aj množstvo návštevníkov. Radšej prídte častejšie a na kratšiu dobu.
3. Prídte vhodne oblečení, **príjemne naladení a buďte ústretoví a ochotní vypočuť** si všetky obavy a strasti blízkeho.
4. **Klienta povzbudzujte, potešte, upokojte**. Posilňujte v ňom zdravé sebedomie 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.
5. **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 prejaviť svoj názor však umožnite, vypočujte ho a spolupracujte s ním.
6. 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 účastne dokončite v priateľskom mlčaní.
7. **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.
8. **Vždy berte ohľad aj na spolubývajúceho**. Pri príchode do izby, alebo odchode pozdravte všetkých. 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 blízkeму 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 vašim 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.

Ďakujeme a tešíme sa na Vás

Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby v Kežmarku