

Návštěvní řád Střediska sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí

č. 5/2025

Organizace	Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí
Adresa	Padlých hrdinů 312, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí
Vypracoval/a	Bc. Lenka Šimíková Mgr. Ivana Macounová, Martina Mohelníková, DiS., Mgr. Alena Radová
Schválila	Mgr. Lenka Galiová, ředitelka organizace
Platnost	17.09.2025
Účinnost	17.09.2025
Závaznost	zaměstnanci organizace, návštěvy SSSFno
Derogace	Návštěvní řád Střediska sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí č. 020912/Ř.
Počet stran	5
Počet příloh	0
Předpis v listinné podobě uložen	Kancelář ředitelky
Předpis v elektronické podobě uložen	\\DDSERVER\spolecna

Návštěvní řád Střediska sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí (dále jen Středisko) upravuje pravidla chování návštěvníků Střediska. Jeho cílem je chránit práva a důstojnost všech klientů, zajištění bezpečného prostředí a řádného provozu zařízení, předcházet nedovolenému zasahování do péče o klienty a omezování jejich práv.

Práva klienta

Každý klient má právo:

- na zachování lidské důstojnosti, dodržování lidských práv a základních svobod,
- na soukromí a bezpečné prostředí, individuální přístup,
- rozhodovat o svém kontaktu s návštěvami,
- být chráněn před psychickým či fyzickým nátlakem,
- nebýt vystaven rušivému nebo nevhodnému chování jiných osob, včetně návštěvníků.

Pravidla pro návštěvy

Vstup návštěvníků

- návštěvy ve Středisku jsou možné v průběhu dne. Návštěvní doba není časově omezená.

Doporučená doba návštěv je od 8.00 hod. do 19.00 hod. Klienti mohou přijímat návštěvy i mimo doporučenou dobu. V tomto případě je však nutné, aby návštěvníci i navštívení, stejně jako během celého dne, dbali na zachování klidu a soukromí ostatních klientů. Návštěvy jsou povinny respektovat dobu nočního klidu od 22:00 – 6:00 hod.,

- návštěva je povinná se přizpůsobit individuálním potřebám klienta (např. odpočinek, zdravotní stav, režim dne),
- každé návštěvě se doporučuje ohlásit se službu konajícímu personálu na ošetrovatelské místnosti z důvodu přehledu personálu o pohybu cizích osob v zařízení,
- klienti mohou přijímat návštěvy ve svém pokoji, v denních místnostech, dalších společenských prostorách (jidelny) a ve venkovních prostorách Střediska.

Návštěvy na dvoulůžkových pokojích jsou možné za předpokladu:

- že s tím souhlasí spolubydlíci,
- že bude množství návštěvníků odpovídat dispozicím pokoje,
- že bude dodrženo zachování intimity spolubydlícího,
- pokud bude probíhat na pokoji osobní hygiena nebo jiné úkony péče, musí návštěva dočasně opustit pokoj,
- oslavy narozenin a jiných výročí klientů je možné uskutečnit ve společných prostorách po předchozím schválení vedoucím úseku. Ten také domluví s klientem a jeho rodinou přesné podmínky (den, doba konání oslavy, zapůjčení nádobí, úklid apod.),
- návštěvy nevstupují do provozních místností Střediska (prádelna, kuchyň apod.) a do zázemí pro zaměstnance (denní a pracovní místnosti personálu, šatny apod.),
- návštěvy, u nichž se vyskytují příznaky virového onemocnění by měly zvážit nezbytnost návštěvy, aby bylo minimalizováno riziko šíření infekce mezi klienty a personál,
- je nutné respektovat náboženskou a ideologickou neutralitu. Šíření náboženských nebo ideologických názorů mezi návštěvami a zaměstnanci není v souladu s pravidly zařízení.

Chování návštěvníků

- návštěvník je povinen respektovat důstojnost a soukromí všech klientů,
- je zakázáno vstupovat bez souhlasu do pokojů jiných klientů než navštívené osoby,
- návštěva je vždy možná pouze se souhlasem klienta. Pokud klient souhlas odvolá, návštěva musí být ukončena,
- návštěvy klientů s omezenou svéprávností – návštěva může probíhat v souladu s rozhodnutím opatrovníka, avšak vždy s ohledem na přání samotného klienta,
- není dovoleno zasahovat do chodu zařízení (vypínání spotřebičů, přemísťování zařízení, manipulace s okny, přibíjením hřebíčků a jiných úprav do povrchů apod. bez souhlasu vedoucí oddělení),
- není dovoleno ovlivňovat rozhodování klienta proti jeho vůli,
- návštěvník je povinen se chovat ke všem klientům i zaměstnancům ohleduplně,
- návštěvy mají zákaz fotografování a natáčení klientů bez jejich souhlasu,
- návštěvník má povinnost dodržovat pokyny personálu,
- ve společných prostorách jsou návštěvníci povinni respektovat právo všech klientů na volnočasové aktivity (sledování TV, poslech hudby, hry),
- v případě, že návštěva odvádí klienta mimo areál Střediska, ohlásí tuto skutečnost personálu,
- návštěva se zvířetem je možná jen po dohodě s personálem. Pokud návštěva přivede do Střediska zvíře, zodpovídá za jeho chování majitel, který zabezpečí bezproblémové chování tohoto zvířete v průběhu návštěvy. Není dovoleno volně pobíhání zvířat po pokoji, budově ani zahradě zařízení. Majitel ručí za to, že zvíře je řádně očkované (povinné očkování). Zodpovídá rovněž za vzniklou škodu způsobenou Středisku, klientům nebo třetí osobě (zaměstnanci, jiné návštěvě).

Mimořádné situace

V mimořádných situacích (např. karanténa, epidemie, krizová situace) může být návštěvní doba upravena nebo návštěvy dočasně omezeny. O tomto jsou návštěvy informovány prostřednictvím webových stránek Střediska (www.sssfno.cz), facebookových stránek Střediska, oznámením u hlavního vstupu do budovy apod.

Při omezení návštěv (např. epidemie) bude vždy respektováno právo klienta na kontakt alespoň prostřednictvím telefonu, videohovoru nebo korespondence.

V případě vzniku nouzových nebo havarijních situací, je návštěvník povinen řídit se pokyny pracovníků Střediska.

Nevhodné nebo omezující chování návštěvníků

Za nevhodné chování se považuje zejména:

- omezování rozhodování klienta (zákazy a příkazy),
- vypínání spotřebičů (TV, rádio) využívané jinými klienty, bez jejich souhlasu manipulovat s přístroji, ovladači, elektronikou,
- znemožňování větrání místnosti nebo naopak způsobovat průvan, regulace topení bez souhlasu klienta, popř. jinak omezovat hygienická opatření,

- zastrahování, křik, psychický nátlak, agresivní či hrubé chování vůči klientům nebo personálu,
 - vstup do pokojů jiných klientů bez souhlasu,
 - narušování péče poskytované personálem,
 - šíření neodborných nebo zavádějících informací týkajících se zdraví, techniky, péče,
 - porušování hygienických, bezpečnostních nebo provozních pravidel zařízení,
 - kouření v prostorách, které nejsou ke kouření vyčleněny,
 - přinášení nebezpečných nebo zdravotně závadných věcí,
 - odnášení věcí, které jsou majetkem Střediska,
 - přemísťování inventáře bez vědomí personálu,
-
- provádění jakýchkoli zásahů do zařízení Střediska, zejména do elektroinstalace, ale i do jiných systémů a ostatního vybavení,
 - znečišťování prostor Střediska,
 - úmyslné ničení zařízení Střediska.

Postup při porušení pravidel návštěvníkem

První incident

Personál návštěvníka upozorní, že jeho chování není v souladu s tímto řádem.

Dojde k ústnímu projednání situace, provedení zápisu do programu Cygnus příslušným pracovníkem.

Opakované nebo závažné porušení

Ředitel/ka zařízení nebo pověřený pracovník návštěvníkovi vydá písemné upozornění, že jeho chování není tolerováno a jaké důsledky mohou nastat.

Po opakovaném nebo závažném porušení může být omezen přístup návštěvníka do zařízení (např. časově, na určité prostory nebo jen za přítomnosti pracovníka).

Vážné ohrožení bezpečí klientů nebo provozu zařízení

Zařízení může návštěvníkovi zakázat vstup na určité období nebo trvale. O zákazu vstupu je návštěvník informován písemně s uvedením důvodů. Návštěvník má právo se proti zákazu vstupu odvolat k ředitelce zařízení.

V případě potřeby je možné kontaktovat

- Policii ČR,
- příslušný odbor MěÚ Frýdlant nad Ostravicí – přestupek proti občanskému soužití,
- podat podnět k soudu – omezení kontaktu návštěvníka s klientem (zejména při podezření na zneužívání či týrání klienta).

Vstup nebo návštěva bude odepřena

- osobám pod vlivem alkoholu a omamných látek,
- osobám, které mají rušivý vliv na pořádek a bezpečnost chodu,
- osobě, která odmítá prokázat svou totožnost nebo důvod návštěvy,
- osobě, která je hlučná, a klienti si na ni stěžují,
- osobě, která je prokazatelně postižena nemocí, která ohrožuje zdraví klientů a zaměstnanců,
- osobě, která porušuje pravidla Návštěvního řádu zvláště hrubým způsobem,
- osobě, jejíž návštěvu si klient nepřeje, tzn. nepřeje si, aby jej konkrétní osoba navštěvovala, buď projevení vůle či na základě informací, kterou má klient uvedenou v individuálním plánu uživatele.

Právní opora

Tento řád vychází z:

Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,

Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů,

Listiny základních práv a svobod,

vnitřních předpisů poskytovatele sociálních služeb,

Zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce,

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679

Závěrečná ustanovení

Tento návštěvní řád je veřejně vyvěšen v prostorách zařízení a je součástí informací pro klienty a jejich rodiny.

Ve Frýdlantu nad Ostravicí dne 17.9.2025

.....
ředitelka