

Příloha č. 1

Domácí průvodce Domova Kytín

Domácí průvodce vychází ze zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, vyhlášky 505/2006Sb., v platném znění k provedení zákona o sociálních službách, ze zřizovací listiny schválené zřizovatelem, vnitřních předpisů a směrnic a organizační struktury Domova Kytín. Pracovníci Domova Kytín dodržují etický kodex Domova Kytín, jehož písemné znění je zveřejněno na informační tabuli 1. patro budova A v Domově Kytín proti výtahu. Etickým přístupem a respektováním práv člověka naplňujeme poslání Domova Kytín. Všichni uživatelé služeb, pracovníci a návštěvníci Domova Kytín se k sobě chovají způsobem, jehož záměr nebo důsledek nevede ke snížení důstojnosti a k vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí.

Pracovníci Domova Kytín se zavazují zachovat mlčenlivost. Nakládání s osobními údaji uživatele je v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (General Data Protection Regulation, GDPR) v platném znění.

Domácí průvodce upravuje základní normy soužití obyvatel Domova Kytín, jejich práva a povinnosti, rozsah poskytované péče Domovem Kytín, poskytovatelem sociálních služeb a požadavky na pracovníky s cílem vytvářet příznivé podmínky pro materiální a zdravotnické zabezpečení obyvatel Domova Kytín, kulturní a společenské potřeby a vztahy vzájemné úcty a pomoci.

Cílem pracovníků je nejen spokojený uživatel služby, ale profesionálně odvedená práce.

Všichni uživatelé a pracovníci Domova Kytín jsou povinni chránit a pečovat o majetek Domova Kytín i jeho uživatelů.

Domácí průvodce je závazný pro všechny uživatele služeb, návštěvníky i pracovníky Domova Kytín.

1 Smlouva

- Smlouvu o poskytování sociální služby s Domovem Kytín uzavírá ředitel Domova Kytín na základě žádosti žadatele po sociálním šetření, které vede sociální pracovnice.
- Sociální šetření provádí sociální pracovnice, v přirozeném domácím prostředí žadatele o šetření provede záznam, který je založen ve spisu uživatele. Pokud je žadatel umístěn ve zdravotním zařízení může být sociální šetření vedeno v tomto zařízení.
- Smlouva je písemná, obsahuje rozsah poskytování sociální služby a nabízí fakultativní činnosti v příloze. Dále příloha smlouvy upravuje postupy a pravidla vztahu mezi uživatelem služby a poskytovatelem služby.
- Po podpisu smlouvy uživatel obdrží klíč od pokoje a příručního trezoru. Při ztrátě klíče poskytovatel služby zajistí náhradu a uživatel hradí výrobu nového klíče.
- Veškeré tištěné informace o poskytovateli služeb a standardy kvality služby jsou zveřejněny na informační tabuli 1. patro budova A v Domově Kytín proti výtahu.

1.1 Zahájení poskytování sociální služby

- Uživatel předkládá v den zahájení poskytování sociální služby v Domově Kytín občanský průkaz a průkazku pojištěnce zdravotní pojišťovny.



- Uživateli je nabídnuta možnost přihlášení k trvalému pobytu v Domově Kytín. Rozhodující je však přání uživatele.
- Uživateli je nabídnuta možnost zaregistrování se k praktickému lékaři, který pravidelně dochází do Domova Kytín. Rozhodující je však přání uživatele.
- Po dohodě si uživatel léky ponechá a sám si je připravuje nebo je předá vrchní sestře. Po předání připravuje léky uživateli všeobecná sestra.
- Pokud uživatel požádá, je jeho občanský průkaz a průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny uložen v uzamykatelném prostoru v sesterně v budově A, aby se tak zamezilo případné ztrátě nebo zneužití. Za uložené občanské průkazy a průkazy pojištěnce zodpovídá vrchní sestra.
- Nejpozději v den nástupu je s uživatelem dohodnut konkrétní způsob platby a příjmu důchodu (poštovní poukázkou, převodem z účtu, výplatní seznamem ČSSZ, úhradu lze platit i v hotovosti v pokladně přízemí budovy A).
- Uživatelé s omezením k právním úkonům nastupují v doprovodu osoby určené soudním rozhodnutím.
- Věci, které sebou uživatel přinesl ze svého domova, označená šatním číslem, uloží na místa k tomu určená. Šatním číslem se označují také věci zakoupené, darované nebo přidělené uživateli za pobytu (šatstvo, obuv, prádlo), viz bod 2.11. Neoznačené ošacení nelze navrátit uživateli.
- Pracovnice přímé péče pomohou uložit ošacení na místa k tomu určená (skříň, noční stolek).
- K výzdobě svých pokojů mohou uživatelé použít vlastních dekorativních předmětů, jako jsou obrazy, sošky, textilie, květiny atd.
- Věci přidělené uživatelům, zůstávají majetkem Domova Kytín. Žádáme uživatele, aby s nimi zacházeli šetrně.

1.2 Poskytnutí péče

- Pomoc při oblékání, svlékání, včetně speciálních pomůcek.
- Pomoc při přesunu na lůžko, vozík, vstávání z lůžka, uléhání, změně poloh.
- Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.
- Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.
- Pomoc při použití WC, úkonech osobní hygieny, základní péči o vlasy a nehty.
- Pomoc a podpora při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.
- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začlenění osob.
- Sociálně-terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností.
- Volnočasové a zájmové aktivity.
- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.
- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování oprávněných práv a zájmů.
- Návčik a upevňování motorických a psychických dovedností.

1.3 Fakultativní činnosti

- Fakultativní činnosti, jsou takové činnosti, které nespádají do základních činností a nejsou zahrnuty v základní úhradě (ubytování, stravování, úkony péče).
- Dbáme, aby došlo k naplnění poslání cíle o zachování soběstačnosti uživatele, a současně podporujeme upevnění kontaktu s rodinou.
- Ceník fakultativních činností viz příloha smlouvy č. 2.

2 Ubytování v Domově Kytín

- Pokoj je vybaven následujícím zařízením: lůžkem se zdravotní matrací, lůžkovinami s povlečením, nočním stolkem, šatní skříní, prádelníkem, stolem, židlí, lampičkou. Po dohodě s poskytovatelem si uživatel může pokoj dovybavit vlastními doplňky a nábytkem.
- Uživatel si může sám dovybavit pokoj televizí, rádiem, počítačem. K výzdobě svých pokojů mohou uživatelé použít vlastních dekorativních předmětů, jako jsou obrazy, sošky, textilie, květiny, fotografie atd.
- Uživatel má možnost využívat jídelnu, společenské místnosti, knihovnu a zahradu Domova Kytín.
- Ubytování má znaky bydlení v domácnosti.
- Prádlo pereme technickými prostředky, které máme k dispozici. Prádelna nezajišťuje praní prádla vyžadující chemické čištění či jinou zvláštní formu praní, jako vlna, hedvábí apod. Čistírnu a opravu obuvi si uživatel hradí sám.
- Domov Kytín zajišťuje úklid pokojů a společných prostor.
- Ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, odběr elektrické energie.
- Uživatel nesmí ubytovávat cizí osoby.

2.1 Ubytování dle pokojů

O obsazování pokojů rozhoduje ředitel Domova Kytín, v součinnosti s vedoucí sociálně-zdravotního úseku a s vrchní sestrou, v příjmacím řízení uživatele. O změnách v umístění uživatelů rozhoduje ředitel Domova Kytín, přičemž zohledňuje přání uživatelů a jejich zdravotní stav ke vhodnosti pokoje. Záležitost vždy projednává se všemi dotčenými osobami.

Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením, které slouží k přivolání pracovníků přímé péče. Ubytování dle pokojů:

- V jednolůžkových pokojích s vlastním příslušenstvím.
- V jednolůžkových pokojích se společným sociálním příslušenstvím pro dva sousedící pokoje.
- Ve dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním příslušenstvím.
- V manželských dvoupokojových apartmánech.
- Ve dvoulůžkových pokojích se společným sociálním příslušenstvím, oddělení s vyšší mírou podpory.

2.2 Odpovědnost za škodu

- Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil úmyslně nebo z nedbalosti na majetku Domova Kytín, na majetku a zdraví jiných uživatelů a pracovníků i osob,

kteří se v Domově Kytín oprávněně zdržují. Pracovník Domova Kytín odpovídá za škodu dle příslušných ustanovení Zákoníku práce č. 262/2006 Sb., v platném znění.

- Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti.
- Uživatel je povinen upozornit ředitele Domova Kytín, popřípadě jiného pracovníka, na škodu, která vznikla, vzniká, nebo by mohla vzniknout Domovu Kytín, jeho uživatelům nebo jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo k jejímu odvrácení.
- O míře zavinění a eventuální náhradě škody rozhodne komise sestavená dle návrhu ředitele Domova Kytín.

2.3 Dodržování bezpečnostních předpisů

Všichni uživatelé jsou povinni dbát protipožárních a bezpečnostních předpisů vyvěšených na chodbách a řídit se pokyny pracovníků. Zjistí-li uživatel požár, je povinen oznámit to neprodleně službu konajícímu pracovníku.

- Je zakázáno kouření ve vnitřních prostorech Domova Kytín.
- Kouření je povoleno pouze ve venkovních prostorách k tomu určených. Kouření jsou vymezeny tři prostory, u zahradního altánu, hlavního vchodu a letního vchodu do budovy A.
- Je zakázáno používat ve vnitřních prostorech Domova Kytín svíčky nebo svítidla s otevřeným ohněm, a to ani při výpadku elektrického proudu.
- Je zakázáno používání elektrických dek, teplometů, vařičů, remosek a vaření vody ponorným vařičem.
- V Domově Kytín není dovoleno přechovávat nebezpečné předměty, střelné zbraně, chemikálie, věci hygienicky závadné nebo vzbuzující odpor.

2.4 Úschova cenných věcí

- Při zahájení pobytu nebo v průběhu pobytu v Domově Kytín může uživatel požádat pověřeného sociálního pracovníka o převzetí cenností, vkladních knížek a finanční hotovosti do úschovy a uložení do trezoru poskytovatele služby.
- Pracovník vydá uživateli potvrzení o převzetí a zavede evidenci depozit uživatele. Cennosti převzaté do úschovy musí být řádně označeny, (např. vyfoceny), aby byla vyloučena záměna. Domov Kytín nepřebírá do úschovy obrazy, plastiky, skleněné a porcelánové předměty aj.
- Uživatel může dle svého uvážení peníze i cennosti ukládat i vybírat, nejlépe v předem domluveném termínu. O každém příjmu i výdeji je proveden písemný záznam (příjmový, výdajový doklad).
- Bez souhlasu uživatele nemohou příbuzní s penězi ani cennostmi manipulovat, ani jim nebudou sdělovány informace o stavu účtu uživatele.
- Domov Kytín neodpovídá za cenné věci, cennosti, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.
- Uživatel může využít příruční trezor v pokoji. Pokud trezor má druhý klíč, je uložen v trezoru Domova Kytín v zalepené obálce.



2.5 Návštěvy

- Z bezpečnostních důvodů se návštěvy zapisují do knihy návštěv u vchodu v přízemí budovy.
- Uživatelé na oddělení s vyšší mírou podpory mohou přijímat návštěvy denně v době od 9:00 do 18:00 hodin, při mimořádných událostech déle, vždy po dohodě se všeobecnou sestrou.
- Uživatelé v jednolůžkových pokojích mají návštěvy časově neomezené,
- Při opatřeních např.: hygienicko-epidemiologických mohou být návštěvy dočasně omezeny.
- Návštěvy musí dodržovat klid a pořádek v Domově Kytín a nenarušovat léčebný režim.
- Kulturních akcí pořádaných Domovem Kytín se mohou účastnit příbuzní i obyvatelé obce Kytín.

2.6 Doba klidu v Domově Kytín

- Doba nočního klidu je stanovena na dobu od 22:00 do 6:00 hodin.
- Budova A, B se uzamyká v letním období od 22:00 do 6:00 hodin a v zimním období od 20:00 do 6:00 hodin, aby nedocházelo k rušení uživatelů a byla zachována jejich bezpečnost. Pracovník přímé péče po domluvě budovu odemkne, k vstupu do budovy využijte zvonku u vchodu.
- V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou podávání léků, nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo lékařské péče a šetrných kontrol pracovníků v přímé péči.
- V době nočního klidu mohou uživatelé poslouchat rozhlas nebo televizi pouze pokud neruší ostatní spolubydlící.

2.7 Vycházky mimo areál Domova Kytín

- Uživatel sám rozhoduje o svém volném čase i pobytu. Je v jeho zájmu oznámit všeobecné sestře nebo pracovníkovi v přímé péči předpokládanou dobu návratu a místo pobytu. Tímto si uživatel usnadní zachování své bezpečnosti.
- Vycházky může ze zdravotních důvodů omezit nebo nedoporučit lékař.
- Ředitel Domova Kytín nepovolí pohyb osob ve zvláštních případech stavu ohrožení, hygienicko-epidemiologické situace, dle čl. 14 Listiny základních práv a svobod a nedoporučí vycházky při sezónním výkyvu extrémního počasí apod.

2.8 Pobyt uživatelů mimo Domov Kytín

- Uživatel může po předchozím oznámení přechodně pobývat mimo Domov Kytín. Což je nutné provést dostatečně časově předstihu (více než jeden den) vrchní nebo všeobecné sestře.
- Uživatel si vyžádá od všeobecné sestry léky na pobyt mimo Domov Kytín.
- Za dobu nepřítomnosti trvající 24 hodin (1 celý den) se vrací částka 133,- Kč/den za potraviny násobená počtem nepřítomných dnů.
- Za dobu nepřítomnosti trvající 24 hodin (1 celý den) se vrací poměrná část z příspěvku na péči. Částka je vypočítána z přiznaného příspěvku v kalendářním

DOMOV KYTÍN, poskytovatel sociálních služeb, Kytín 2, 252 10 Mníšek pod Brdy

Bankovní spojení: ČS a.s., číslo účtu: 0385067379/0800

IČO: 69344035, e-mail: ddkytin@ddkytin.cz, tel.: 311 363 901 - 6

měsíci, děleným počtem dnů daného kalendářního měsíce jako částka na den. Denní částka se následně násobí počtem dnů trvající 24 hodinové nepřítomnosti.

- Vrácení částky je vypláceno prostřednictvím Domova Kytín každého 15. dne následujícího měsíce. Pokud tento den připadne na den pracovního klidu nebo pracovního volna, vrácení částky se vyplácí následující pracovní den.

2.9 Výplata důchodu

- Uživatelům, kterým vyplácí důchod ČSSZ formou výplatního seznamu na účet Domova Kytín, po odečtení úhrady, je zůstatek důchodu vyplácen prostřednictvím Domova Kytín každého 15. dne v měsíci. Pokud tento den připadne na den pracovního klidu nebo pracovního volna, zůstatek důchodu se vyplácí následující pracovní den.
- Zůstatek důchodu není vyplácen uživatelům, kteří platí úhradu za pobyt osobně nebo převodem z účtu.
- Důchody jsou vypláceny v pokojích uživatelů nebo v kanceláři sociální pracovnice. Důchody vyplácí pověřený pracovník za přítomnosti druhého pracovníka.

2.10 Doručování pošty

Doporučené listovní zásilky jsou uživatelům doručovány v pracovní dny pracovníkem České pošty do přízemí kanceláři budovy A. Pověřený pracovník donese uživateli zásilku do pokoje nebo podle individuální dohody.

2.11 Značení prádla

- Prádlo je značeno štítky s číslicí uživatele v prádelně Domova Kytín zažehlovacím lisem Golseal Plus.
- V den příchodu nového uživatele do Domova Kytín pracovníci v přímé péči přijmou vyplněný formulář s počtem kusů prádla a prádlo, k označení nebo jiný den podle domluvy. Uživatel stvrdí správnost podpisem. Prádlo a formulář předají do prádelny k označení.
- Označené prádlo vrátí pracovnice prádelny uživateli. Uživatel zkontroluje počet prádla a stvrdí podpisem. Formulář se uloží do dokumentace v kanceláři sociální pracovnice.
- Neoznačené a nové prádlo předá uživatel pracovníkům prádelny v úterý při sběru prádla. Uživatel vloží prádlo do obalu, nadepíše jménem a neoznačené. Pracovnice prádelny vrátí označené prádlo v pátek při vracení prádla nebo podle domluvy.

3 Stravování

- Strava v Domově Kytín je přizpůsobena svým složením a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů podle stanovených stravovacích jednotek.

- O dietním stravování rozhoduje ošetřující lékař. Uživatel může, na základě konzultace s ošetřujícím lékařem odmítnout svou dietu. Zrušení diety na přání uživatele je vždy zaznamenáno do zdravotní dokumentace uživatele pro případnou potřebu ošetřujícího lékaře.
- Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování v rozsahu 5 jídel: od 8:00 do 9:00 hodin snídaně s dopolední svačinou, od 12:00 do 13:00 hodin oběd, 14:00 odpolední svačina, od 16:30 do 17:00 hodin večeře. Odhlašování stravy se řídí směrnicí č. 27 úhrada za sjednané sociální služby a vrácení úhrady za pobyt mimo Domov Kytín. Včas neodhlášenou stravu plně hradí uživatel.
- Jídla se podávají v jídelně budova A a v budově B. Uživatelům oddělení s vyšší mírou podpory se jídla a nápoje podávají v jídelně tohoto oddělení. V případě potřeby je strava, donášena do pokoje uživatele.
- Pokud uživatel neodebere stravu v určenou hodinu, má možnost po individuální dohodě se službu konajícím pracovníkem stravu odebrat později v rámci platných hygienických norem.
- Odnášet teplá jídla, nádobí a příbory z jídelny do pokoje, zahrady apod. je zakázáno.
- Nápoje mají uživatelé v jídelně a pokojích, dále mají možnost zakoupení v místním obchodě.
- Potraviny mohou uživatelé ukládat jen na místa k tomu určená (lednice) a musí být hygienicky nezávadné. Nepoužitelné zbytky jídel se odkládají do určených nádob, nesmějí se ponechávat v pokoji, na chodbách apod.
- V Domově Kytín je zřízena stravovací komise. Ve složení Rada Domova Kytín, vrchní kuchař, vrchní sestra, ředitel. Ve své činnosti se komise zaměřuje především na přání, vhodnost a kvalitu stravy pro uživatele Domova Kytín a na úroveň jejich stravování.
- Uživatelé jsou s týdním rozvrhem a skladbou stravy seznámeni prostřednictvím jídelních lístků vyvěšených na informačních tabulích.

4 Zdravotní a ošetřovatelská péče

- Domov Kytín poskytuje uživatelům zdravotní a ošetřovatelskou péči, odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Rozsah ošetřovatelské péče a požadavky uživatele jsou uvedeny v jeho individuálním plánu a ošetřovatelském plánu.
- Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření hlásí uživatel službu konající všeobecné sestře.
- Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí uživatel ihned službu konající všeobecné sestře, která o tomto provede zápis do zdravotní dokumentace.
- Dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách §34-36 a §38 v platném znění se uživatelé, dle své vůle a uvážení, mohou podrobit vstupní lékařské prohlídce a dalším preventivním prohlídkám, vyšetřením i ošetřením v době nemoci nebo úrazu. V souvislosti s uvedeným a ve vlastním zájmu, by uživatelé měli dodržovat léčebný režim, dle lékařského předpisu a doporučený zdravotnickými pracovníky, užívat předepsané léky a aktivně se zapojovat do péče o své zdraví.
- Pokud uživatelé odmítnou lékařské vyšetření či nechtějí užívat předepsané léky, vrchní sestra provede zápis do zdravotní dokumentace uživatele a zároveň informuje ošetřujícího lékaře. Úkolem vrchní sestry je motivovat uživatele k aktivnímu zapojení do péče o vlastní zdraví.

4.1 Hygiena

- V Domově Kytín, pečují uživatelé o osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, pořádek na pokojích, ve skříních, v nočních stolcích a dalších místnostech areálu Domova Kytín.
- Skříně a ostatní vybavení jsou uživatelé povinni udržovat v pořádku a čistotě. V případě zjištění, že uživatel ve svém pokoji, převážně v úložných prostorech potřebuje pomoc s úklidem, či uskladňuje potraviny s prošlou expirační lhůtou, společně se domluví s vrchní sestrou na postupu řešení. Vrchní sestra po dohodě s uživatelem může navrhnout např. úklid skříní a úložných prostor.
- Každé úterý dopoledne pracovníce prádelny přebírají prádlo před pokojem uživatele a čisté prádlo navracejí v pátek dopoledne. Znečištěné prádlo podle potřeby předávají uživatelé do prádelny prostřednictvím pracovníků v přímé péči. Oddělení s vyšší mírou podpory má režim prádelny přizpůsoben provozním potřebám.
- Dle zdravotního stavu uživatele, pracovník v přímé péči pomáhá nebo provádí hygienu uživatele. Hygiena imobilních uživatel se provádí denně nebo dle potřeby. Součástí koupele je stříhání nehtů na rukou a mytí vlasů.
- Do Domova Kytín pravidelně dochází kadeřnice a pedikérka.
- Všechny místnosti se pravidelně větrají a denně se provádí běžný úklid. Způsob a dobu větrání ve svém pokoji si určuje uživatel sám.
- Je v zájmu uživatelů, aby pro upevnění svého zdravotního stavu využívali pobyt na čerstvém vzduchu v areálu Domova Kytín a v bezprostřední blízkosti na návsi obce Kytín.

5 Kulturní život Domova Kytín

- Domov Kytín poskytuje uživatelům, mimo komplexní služby, také příležitost ke kulturnímu vyžití. Vedení Domova Kytín pořádá zájezdy, vycházky, kulturní pořady a jiné akce dle přání uživatelů.
- U každého uživatele je respektována svoboda náboženského vyznání a politického smýšlení.
- Knihy v knihovně jsou volně přístupné všem uživatelům. Žádané tituly, po dohodě s pracovníkem knihovny, lze doplnit z knihovny v Mníšku pod Brdy.
- Uživatelé mohou se souhlasem ředitele používat vlastní televizní i rozhlasové přijímače, pokud tím neruší spolubydlící.

5.1 Zájmová a pracovní činnost

- Uživatel se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nejsou na úkor zdraví a nenarušují klid v Domově Kytín.
- V případě zájmu uživatele, s náhledem na jeho zdravotní stav, se uživatel může podílet na drobných pracovních činnostech v Domově Kytín. Vždy po dohodě s ředitelem Domova Kytín.
- Uživatelé ze svých řad si volí Radu Domova Kytín. Prostřednictvím této Rady uživatelé mohou uplatňovat své postřehy, připomínky, návrhy, nápady případně stížnosti i pochvaly atd.

Rada Domova Kytín se pravidelně schází první úterý v měsíci v knihovně budovy A, kam mohou být přizváni pracovníci Domova Kytín a uživatelé jsou vždy vítáni.

6 Zjišťování spokojenosti uživatelů

Domov Kytín, poskytovatel sociálních služeb průběžně zjišťuje spokojenost uživatelů s poskytovanými službami a s prostředím, za účelem zjištění skutečnosti, kterou následně využívá při přípravě plánů na zlepšení služeb.

- Předmětem hodnocení je proces poskytování služeb, nejen její konečný výsledek.
- Nejdůležitějším měřítkem kvality procesu poskytování služeb je spokojenost uživatelů.

6.1 Stížnosti, podněty a připomínky

Stížnosti, podněty a připomínky, které má uživatel na služby poskytované Domovem Kytín nebo k chování, či jednání pracovníků, může podat písemně nebo ústně řediteli Domova Kytín nebo vrchní sestře, či sociálnímu pracovníkovi, dále vedoucí sociálně-zdravotního úseku i aktivizačnímu pracovníkovi.

- Stížnost lze podat anonymním způsobem do schránky na chodbě budovy A, 1. patro, proti výtahu. Ředitel Domova Kytín je povinen zabezpečit, aby všechny stížnosti byly bez odkladů řešeny a aby o tom byl stěžovatel (pokud je znám) včas vyrozuměn.
- O přednesených stížnostech uživatelů i pracovníků vede Domov Kytín stanovenou dokumentaci (kniha stížností, v kanceláři sociální pracovnice).
- Na písemné vyjádření, kde je uveden zpáteční kontakt, je odpovídáno písemně přímo tazateli.
- U anonymních dotazů, připomínek a stížností je vše řešeno na poradě vedení, ze které je pořizován písemný zápis.
- Informace o možnosti podat stížnost, podnět a připomínku, uvádí Standard kvality služeb č. 7 a směrnice č. 29 stížnosti na kvalitu služeb, k vyřizování stížností jsou vyvěšeny na informační tabuli v budově A. Uživatel má právo odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti.

Adresy, na které je možné posílat stížnosti.

- KÚ Středočeského kraje odbor sociálních věcí, Zborovská 11, Praha 5, 150 00.
- Český helsinský výbor, Praha 5, Štefánikova 21, 150 00.
- MPSV – inspekce kvality sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 120 00
- Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 39, Brno, 602 00

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování našich služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování poskytovaných služeb.

7 Opatření proti porušování kázně a pořádku

Jestliže uživatel služby porušuje kázeň a pořádek v Domově Kytín nebo se opakovaně chová nepřístojně při svém pobytu mimo domov a odpovědným pracovníkům se nepodařilo zjednat nápravu, vysvětlí mu ředitel Domova Kytín, jaké chování a jednání se od něho nadále očekává. Poučí ho o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování kázně a pořádku, a domluví mu, aby své chování a jednání změnil. Nedojde-li ani poté k nápravě, udělí ředitel uživateli písemné napomenutí. Jestliže uživatel i po

opětovném písemném napomenutí nadále porušuje kázeň a pořádek, může poskytovatel Domov Kytín, poskytovatel sociálních služeb vypovědět uživateli smlouvu a ukončit pobyt v Domově Kytín.

- Za závažné porušování kázně a pořádku se považuje rovněž neoprávněné a hrubé napadání pracovníků Domova Kytín nebo ostatních uživatelů, šikana, hádky nebo nevhodné chování k návštěvám apod.
- Při nadměrném požívání alkoholických nápojů a při následném stavu opilosti, který by obtěžoval nebo ohrožoval jiné uživatele, pracovníky nebo přítomné návštěvy jiných uživatelů, budou takovouto situaci řešit příslušníci PČR.

8 Ukončení pobytu v Domově Kytín

- Pobyt v Domově Kytín lze ukončit na základě písemného oznámení uživatele nebo jeho soudně určeného zástupce.
- Ukončení pobytu uživatele nedoporučujeme, v případě, že není zajištěna řádná péče o uživatele, který potřebuje pomoc další osoby.

Kontakty:

Sesterna v budově B, tel. číslo: 311 363 910

Vedoucí úseku péče o klienty: Veronika Čepelková, tel. číslo: 311 363 908

Sociální pracovnice: Bc. Kateřina Kordulová, tel. číslo: 311 363 901

Vedoucí sociálního úseku: PhDr. Romana Štěpánová tel. číslo: 311 363 906

V Kytíně dne

.....
Ing. Petr Kordule
ředitel Domova Kytín

.....
podpis uživatele