

Příloha č. 1

Domácí řád Domova Jílové u Prahy

Obsah

1	Smlouva	2
1.1	Zahájení poskytování sociální služby	2
1.2	Poskytnutí péče	3
1.3	Fakultativní činnosti	3
2	Ubytování v Domově Jílové u Prahy	4
2.1	Ubytování a změna pokoje	4
2.2	Odpovědnost za škodu	4
2.3	Dodržování bezpečnostních předpisů	5
2.4	Úschova cenných věcí	5
2.5	Návštěvy	5
2.6	Doba klidu v Domově Jílové u Prahy	6
2.7	Vycházky mimo areál Domova Jílové u Prahy	6
2.8	Pobyt uživatelů mimo Domov Jílové u Prahy	6
2.9	Výplata důchodu	7
2.10	Doručování pošty	7
2.11	Značení a praní prádla	7
3	Stravování	7
3.1	Odhlašování stravy	8
4	Zdravotní a ošetrovatelská péče	8
4.1	Hygiena	9
5	Kulturní život Domova Jílové u Prahy	9
5.1	Zájmová a pracovní činnost	9
6	Zjišťování spokojenosti uživatelů	10
6.1	Stížnosti, podněty a připomínky	10
7	Opatření proti porušování kázně a pořádku	11
8	Ukončení pobytu v Domově Jílové u Prahy	11

Domácí řád Domova Jílové u Prahy (dále jen Domácí řád) vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a vyhlášky č. 505/2006Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění, ze zřizovací listiny Domova Jílové u Prahy schválené zřizovatelem Středočeským krajem, vnitřních předpisů, směrnic a organizační struktury Domova Jílové u Prahy. Pracovníci dodržují etický kodex Domova Jílové u Prahy. Etickým přístupem a respektováním práv člověka naplňují poslání Domova Jílové u Prahy.

Všichni uživatelé služeb, pracovníci a návštěvníci Domova Jílové u Prahy se k sobě chovají způsobem, jehož záměr nebo důsledek nevede ke snížení důstojnosti a k vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí.

Pracovníci Domova Jílové u Prahy se zavazují zachovávat 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 řád upravuje základní normy soužití obyvatel Domova Jílové u Prahy, jejich práva a povinnosti, rozsah poskytované péče a požadavky na pracovníky s cílem vytvářet příznivé podmínky pro materiální a zdravotnické zabezpečení obyvatel, kulturní a společenské potřeby a vztahy vzájemné úcty a pomoci.

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

Všichni uživatelé a pracovníci jsou povinni chránit a pečovat o majetek Domova Jílové u Prahy i jeho uživatelů.

Domácí řád je závazný pro všechny uživatele služeb, návštěvníky i pracovníky Domova Jílové u Prahy.

1 Smlouva

- Smlouvu o poskytování sociální služby s Domovem Jílové u Prahy uzavírá ředitel Domova Jílové u Prahy na základě žádosti žadatele, po sociálním šetření, které vede sociální pracovník.
- Sociální šetření provádí sociální pracovník v přirozeném prostředí žadatele, o šetření provádí záznam, který je založen ve spisu uživatele. Pokud je žadatel hospitalizován 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. Při ztrátě klíče poskytovatel zajistí náhradu a uživatel hradí výrobu nového klíče.
- Veškeré informace jsou přístupné v budově C na nástěnce v patře proti schodišti.

1.1 Zahájení poskytování sociální služby

- Uživatel předkládá v den zahájení poskytování sociální služby občanský průkaz a průkazku pojištěnce zdravotní pojišťovny. Tyto doklady mohou být na přání uživatele

uloženy v uzamykatelném prostoru v sesterně. Za uložené doklady zodpovídá vrchní sestra.

- Uživateli je nabídnuta možnost přihlášení k trvalému pobytu v Domově Jílové u Prahy.
- Uživateli je nabídnuta možnost zaregistrování se k praktickému lékaři, který pravidelně dochází do Domova Jílové u Prahy.
- Po dohodě si uživatel léky ponechá a sám si je připravuje nebo je předá vrchní sestře. Po předání připravuje léky uživateli všeobecná sestra.
- Nejpozději v den příchodu je s uživatelem dohodnut konkrétní způsob platby a příjmu důchodu (převodem z účtu, výplatní seznamem ČSSZ nebo v hotovosti v pokladně).
- Uživatelé s omezením k právním úkonům přicházejí v doprovodu osoby určené soudním rozhodnutím.
- Věci, které s sebou uživatel přinesl ze svého domova, musí být řádně označené (více bod č. 2.11 značení a praní prádla).
- Pracovníci 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 Jílové u Prahy. Žádáme uživatele, aby s nimi zacházet 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). Aktuální ceník fakultativních činností dle přílohy smlouvy č. 2.

Dbáme, aby došlo k naplnění poslání cíle o zachování soběstačnosti uživatele a současně podporujeme upevnění kontaktu s rodinou.

2 Ubytování v Domově Jílové u Prahy

- Pokoj je vybaven následujícím zařízením: lůžkem se zdravotní matrací, lůžkovinami s povlečením, nočním stolem, šatní skříní, prádelníkem, stolem, židlí. Po dohodě s poskytovatelem si uživatel může pokoj dovybavit vlastními doplňky a nábytkem.
- Ubytování má znaky bydlení v domácnosti.
- 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 společné prostory Domova Jílové u Prahy: jídelnu, kantýnu, kuchyňku, zahradu, altán.
- Domov Jílové u Prahy 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 a změna pokoje

Možnost nabídky vhodného pokoje k ubytování nově přichozím uživatelům vždy zohledňuje přání a zdravotní stav uživatele.

Změna pokoje v průběhu pobytu může být provedena pouze na přání uživatele nebo na základě doporučení sociálního pracovníka.

Změnu a nabídku pokoje schvaluje ředitel Domova Jílové u Prahy. Dále dává doporučení ke změně pokoje v období plánované rekonstrukce pokoje.

K dispozici jsou pokoje:

- dvoulůžkové se sociálním příslušenstvím,
- dvoulůžkové se společným sociálním příslušenstvím,
- jednolůžkové se společným sociálním příslušenstvím,
- jednolůžkový se sociálním příslušenstvím.

Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením, které slouží k přivolání pracovníků v přímé péči.

2.2 Odpovědnost za škodu

- Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil úmyslně nebo z nedbalosti na majetku Domova Jílové u Prahy, na majetku a zdraví jiných uživatelů a pracovníků i osob, které se v Domově Jílové u Prahy oprávněně zdržují. Pracovník odpovídá za škodu dle příslušných ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce v platném znění.
- Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti.

- Uživatel je povinen upozornit ředitele, popřípadě jiného pracovníka, na škodu, která vznikla, vzniká, nebo by mohla vzniknout Domovu Jílové u Prahy, 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 Jílové u Prahy.

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 pracovníkovi.

- Je zakázáno kouření ve vnitřních prostorách Domova Jílové u Prahy.
- Kouření je povoleno pouze ve venkovních prostorách k tomu určených, tzn. tam, kde jsou připraveny popelníky.
- Je zakázáno používat ve vnitřních prostorách Domova Jílové u Prahy svíčky nebo svítidla s otevřeným ohněm, a to i při výpadku elektrického proudu.
- Je zakázáno používání elektrických dek, teplotetů, vařičů, remosek a vaření vody ponorným vařičem.
- Pravidelnou revizi vlastního elektrického vybavení hradí uživatel dle 2letého harmonogramu.
- V Domově Jílové u Prahy není dovoleno přechovávat nebezpečné předměty, střelné zbraně, chemikálie, věci hygienicky závadné nebo vzbuzující odpor.

2.4 Úschova cenných věcí

- Při zahájení nebo v průběhu pobytu v Domově Jílové u Prahy může uživatel požádat sociálního pracovníka o převzetí cenností a finanční hotovosti do úschovy v 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.
- 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 osoby blízké s penězi ani cennostmi manipulovat, ani jim nebudou sdělovány informace o stavu účtu uživatele.
- Domov Jílové u Prahy neodpovídá za cenné věci, cennosti, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.

2.5 Návštěvy

- Každá návštěva se po vstupu do budovy Domova Jílové u Prahy hlásí na sesterně.

- Navštěvovat uživatele je možné každý den do uzavření budovy. Budova je uzavřena 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 v přímé péči po domluvě budovu otevře, k vstupu do budovy je potřeba využít zvonku u vchodu.
- Na dvoulůžkových pokojích jsou možné návštěvy po vzájemné domluvě.
- Návštěvy mohou použít kromě pokoje uživatele také velkou a malou jídelnu, kantýnu, venkovní prostory zahrady.
- Návštěvy musí dodržovat klid a pořádek v Domově Jílové u Prahy.
- Při opatřeních např.: hygienicko-epidemiologických mohou být návštěvy dočasně omezeny.
- Kulturních akcí pořádaných Domovem Jílové u Prahy se mohou účastnit osoby blízké i obyvatelé z okolí.

2.6 Doba klidu v Domově Jílové u Prahy

- Doba nočního klidu je stanovena na dobu od 22:00 do 6:00 hodin.
- V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou podávání léků nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo zdravotní 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 Jílové u Prahy

- Uživatel sám rozhoduje o svém volném čase i pobytu. Je v jeho zájmu oznámit všeobecné sestře nebo pracovníkovi přímé péči předpokládanou dobu návratu a místo pobytu. Tímto si uživatel usnadní zachování své bezpečnosti. Po návratu použije ke vstupu zvoněk.
- Vycházky může ze zdravotních důvodů omezit nebo nedoporučit lékař.
- Ředitel Domova Jílové u Prahy může omezit 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 Jílové u Prahy

- Uživatel může po předchozím oznámení přechodně pobývat mimo Domov Jílové u Prahy. Je důležité oznámit nepřítomnost s předstihem 48 hodin sociální pracovníci nebo všeobecné sestře.
- Uživatel si vyžádá od všeobecné sestry léky na pobyt mimo Domov Jílové u Prahy.
- Za dobu nepřítomnosti trvající 24 hodin (1 celý den) se vrací částka za potraviny násobená počtem nepřítomných dnů.

- Za dobu nepřítomnosti trvající 24 hodin (1 celý den) se vrací poměrná denní část z měsíční výše přiznaného příspěvku na péči.
- Vrácení částky je vypláceno prostřednictvím Domova Jílové u Prahy ve vyúčtování 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 Jílové u Prahy, je po úhradě zůstatek důchodu vyplácen 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 hradí úhradu za pobyt hotově nebo převodem z účtu.
- Důchody jsou vypláceny v pokojích uživatelů nebo v kanceláři sociálního pracovníka. Důchody vyplácí sociální pracovník za přítomnosti druhého pracovníka.

2.10 Doručování pošty

Listovní zásilky jsou uživatelům doručovány v pracovní dny pověřeným pracovníkem v kanceláři sociálního pracovníka nebo v pokoji uživatele.

2.11 Značení a praní prádla

Prádlo musí být uživatelem viditelně označené, monogramem uživatele na prádelním štítku, fixem na textil.

Neoznačené prádlo nelze navrátit uživateli pracovníkem prádelny.

Pracovník prádelny sbírá prádlo určené k vyprání od uživatelů v předem stanovených termínech:

- v budově C v patře v pondělí a prádlo vrací v úterý.
- v budovách A a B ve středu a prádlo vrací ve čtvrtek.
- V případě aktuální potřeby předání prádla do prádelny zajistí pracovník přímé péče.

Režim prádelny přizpůsoben provozním potřebám.

- Prádlo pereme technickými a pracími 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.

3 Stravování

- Strava v Domově Jílové u Prahy 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.
- Strava je zajištěna v rozsahu 5 jídel: od 7:30 do 8:30 hodin snídaně s dopolední svačinou, od 11:30 do 12:30 hodin oběd, 14:00 odpolední svačina, od 16:00 do 17:00 hodin večeře.
- Jídla se podávají v jídelně. V případně potřeby je strava, donášena do pokoje uživatele.
- Pokud uživatel neodebere stravu v určenou dobu, má možnost, po individuální dohodě se službu konajícím pracovníkem, stravu odebrat v jiný čas 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 kantýně.
- 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.
- Jídelní lístek sestaven vedením Domova Jílové u Prahy, přičemž se zohledňují názory a připomínky členů výboru obyvatel. Jídelní lístek zpracovává vedoucí provozně-hospodářského úseku ve spolupráci s nutričním terapeutem a schvaluje ředitel a vrchní sestra.
- Uživatelé jsou s týdenním rozvrhem a skladbou stravy seznámeni prostřednictvím jídelních lístků vyvěšených na informačních tabulích.

3.1 Odhlašování stravy

Odhlašování stravy zajistí uživatel tím, že v dostatečném časovém předstihu před odchodem (minimálně 48 hodin), předá oznámení, plánovaného data a hodiny odchodu a příchodu z pobytu mimo Domov Jílové u Prahy, sociální pracovníci nebo všeobecné sestře.

- Včas neodhlášenou stravu hradí uživatel.
- Vyjma ošetření nebo hospitalizace ve zdravotnickém zařízení.

4 Zdravotní a ošetrovatelská péče

- Domov Jílové u Prahy poskytuje uživatelům zdravotní a ošetrovatelskou péči, odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Rozsah ošetrovatelské péče a požadavky uživatele jsou uvedeny v jeho individuálním plánu a ošetrovatelském 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 §34-36 a §38 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách 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 Jílové u Prahy pečují uživatelé o osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, pořádek na pokojích, ve skříních, v nočních stolcích a dalších místnostech areálu Domova Jílové u Prahy.
- 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 klíčovým pracovníkem na postupu řešení. Sociální pracovník a vrchní sestra pouze se souhlasem uživatele mohou zjišťovat udržování pořádku ve vnitřních prostorách užívaného nábytku. Po dohodě s uživatelem mohou navrhnout např. úklid skříní a úložných prostor.
- 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 Jílové u Prahy 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, například v areálu Domova Jílové u Prahy.

5 Kulturní život Domova Jílové u Prahy

- Domov Jílové u Prahy poskytuje uživatelům, mimo komplexní služby, také příležitost ke kulturnímu vyžití. Pořádají se 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 lze doplnit z knihovny města Jílové u Prahy.
- Uživatelé mohou používat vlastní televizní i rozhlasové přijímače, pokud tím neruší spolubydlící (ve dvoulůžkových pokojích je doporučeno využívat sluchátek).

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 ostatních obyvatel.
- V případě zájmu uživatele a po dohodě s ředitelem, se uživatel může podílet na drobných pracovních činnostech v Domově Jílové u Prahy.

- Uživatelé Domova Jílové u Prahy se podílejí na organizování společného života prostřednictvím svých volených zástupců. Zástupci ve výboru obyvatel spolupracují s vedením, a tak přispívají ke zvýšení úrovně Domova Jílové u Prahy.
- Prostřednictvím výboru obyvatel uživatelé mohou uplatňovat své postřehy, připomínky, návrhy, nápady případně stížnosti i pochvaly atd.
- Výbor obyvatel Domova Jílové u Prahy se pravidelně schází první úterý v měsíci v malé jídelně v patře budovy C, zápisy ze schůzek jsou k seznámení na informativních tabulích.
- Schůzek se mohou účastnit přizvaní pracovníci a uživatelé jsou vždy vítáni.

6 Zjišťování spokojenosti uživatelů

- Domov Jílové u Prahy, 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 Jílové u Prahy nebo na chování, či jednání pracovníků, může podat písemně nebo ústně řediteli Domova Jílové u Prahy nebo sociálnímu pracovníkovi či vrchní sestře.
- Stížnost lze podat anonymním způsobem do schránek umístěných na chodbě v patře proti schodišti a ve velké jídelně u vchodových dveří. Ředitel Domova Jílové u Prahy je povinen zabezpečit bezodkladné řešení všech stížností a vyrozumění stěžovatelů o výsledku.
- O přednesených stížnostech uživatelů i pracovníků vede Domov Jílové u Prahy knihu stížností, umístěnou 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, jsou vyvěšeny na informační tabuli v budově proti schodišti v budově C v patře a před vstupem do velké jídelny v budově C, uvádí standard kvality služeb č. 7 a směrnice č. 22 stížnosti na kvalitu služeb. Uživatel má právo odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti.
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování poskytovaných služeb.

Adresy, na které je možné posílat stížnosti.

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

7 Opatření proti porušování kázně a pořádku

Pokud uživatel služby porušuje kázeň a pořádek v Domově Jílové u Prahy nebo se opakovaně chová nepřístojně při svém pobytu mimo domov a sociálnímu pracovníku i vrchní sestře se nepodařilo zjednat nápravu ani po upozornění na možné důsledky jeho nevhodného chování, ředitel předá uživateli písemné napomenutí. Napomenutí obsahuje, jaké chování a jednání se nadále očekává, poučení o následcích, které povedou při dalším porušování kázně a pořádku, a doporučení ke změně chování a jednání. Jestliže uživatel i po opětovném písemném napomenutí nadále porušuje kázeň a pořádek, může poskytovatel vypovědět uživateli smlouvu a ukončit pobyt v Domově Jílové u Prahy.

- Za závažné porušování kázně a pořádku se považuje soustavné přestoupení práv a napadání pracovníků Domova Jílové u Prahy nebo ostatních uživatelů, šikana, zcizování věcí, nebo nevhodné chování k návštěvám apod.
- Při nadměrném požívání omamných látek či alkoholických nápojů a při následném stavu opilosti, který by obtěžoval nebo ohrožoval jiné uživatele, pracovníky nebo přítomné návštěvy jiných uživatelů, budou takovou situaci řešit příslušníci PČR.

8 Ukončení pobytu v Domově Jílové u Prahy

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

Kontakty:

Sociální pracovnice: Mgr. Zdislava Žáková – kancelář v patře budovy A, tel.: 724 680 133

Vrchní sestra: Marie Pálová – kancelář v budově C, tel.: 777 070 519

V Jílové u Prahy dne ...

.....
PhDr. Renata Honsů
ředitelka Domova Jílové u Prahy

.....
podpis uživatele