

# ZELENÝ DŮM POHODY

příspěvková organizace, P. Jilemnického 2923/1, 695 01 Hodonín,  
tel: 518 321 580, email: srnec.petr@zelenydumpohody.cz, [www.zelenydumpohody.cz](http://www.zelenydumpohody.cz)

## DOMÁCÍ ŘÁD TÝDENNÍHO STACIONÁŘE

ČLÁNEK 1 – ZÁKLADNÍ ÚDAJE.....	2
ČLÁNEK 2 – VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ .....	2
ČLÁNEK 3 – POSKYTOVANÉ SLUŽBY .....	3
ČLÁNEK 4 – UBYTOVÁNÍ.....	3
ČLÁNEK 5 – STRAVOVÁNÍ.....	5
ČLÁNEK 6 – PROGRAM DNE .....	6
ČLÁNEK 7 – UDRŽOVÁNÍ HYGIENY A POŘÁDKU .....	6
ČLÁNEK 8 - OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE .....	7
ČLÁNEK 9 – FAKULTATIVNÍ SLUŽBY .....	7
ČLÁNEK 10 – POHYB UŽIVATELE MIMO ZAŘÍZENÍ A OMLUVENÁ NEPŘÍTOMNOST UŽIVATELE .....	8
ČLÁNEK 11 – NÁVŠTĚVY .....	8
ČLÁNEK 12 – CENNOSTI, DOKLADY A FINANČNÍ HOTOVOST .....	9
ČLÁNEK 13 – ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU .....	9
ČLÁNEK 14 – KOUŘENÍ A POŽÍVÁNÍ ALKOHOLICKÝCH NÁPOJŮ .....	9
ČLÁNEK 15 – OCHRANA OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ, VEDENÁ DOKUMENTACE .....	10
ČLÁNEK 16 – STÍŽNOSTI A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ.....	10
ČLÁNEK 17 – UKONČENÍ POBYTU V ZAŘÍZENÍ.....	11
ČLÁNEK 18 – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	11

Platný od 1. 3. 2023

## Článek 1 – Základní údaje

### Název a adresa zařízení:

**Zelený dům pohody, příspěvková organizace**

P. Jilemnického 2923/1

695 01 Hodonín

Ředitel Zeleného domu pohody (statutární zástupce): Mgr. Petr Srnec

IČ: 46937170

č. účtu: 15036671/0100 KB Hodonín

webové stránky: [www.zelendumpohody.cz](http://www.zelendumpohody.cz)

Zřizovatel: Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno

### Kontakty:

Spojovatelka (mzdová účetní):	518 321 580
Ředitel:	518 321 209, 603 162 767
Sociální pracovnice:	518 342 403, 727 818 458
Ekonomka/zástupkyně ředitele:	518 344 585, 727 818 459

Ředitel:	<a href="mailto:srnec.petr@zelendumpohody.cz">srnec.petr@zelendumpohody.cz</a>
Ekonomka/zástupkyně ředitele:	<a href="mailto:wolfova.katerina@zelendumpohody.cz">wolfova.katerina@zelendumpohody.cz</a>
Vedoucí vychovatel:	<a href="mailto:mezera.eduard@zelendumpohody.cz">mezera.eduard@zelendumpohody.cz</a>
Sociální pracovnice:	<a href="mailto:kocianova.romana@zelendumpohody.cz">kocianova.romana@zelendumpohody.cz</a> <a href="mailto:gribkova.bronislava@zelendumpohody.cz">gribkova.bronislava@zelendumpohody.cz</a>
Mzdová účetní/personalistka:	<a href="mailto:vanackova.helena@zelendumpohody.cz">vanackova.helena@zelendumpohody.cz</a>
Vrchní sestra:	<a href="mailto:hruskova.anna@zelendumpohody.cz">hruskova.anna@zelendumpohody.cz</a>

## Článek 2 – Všeobecná ustanovení

**Domácí řád služby** týdenní stacionář (dále jen „TS“) Zeleného domu pohody (dále jen „ZDP“) **stanovuje základní pravidla poskytování sociální služby** a je v souladu se zákonem o sociálních službách a jeho prováděcími právními předpisy. S domácím řádem jsou uživatelé seznamováni způsobem přiměřeným jejich postižení.

**Zelený dům pohody poskytuje dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách tyto sociální služby:**

- ❖ Denní stacionář (ambulantní služba)
- ❖ Týdenní stacionář (pobytová služba)
- ❖ Domov pro osoby se zdravotním postižením (pobytová služba)
- ❖ Chráněné bydlení (pobytová služba)

### **Sociální služby TS ZDP jsou určeny cílové skupině osob:**

- ❖ s mentálním postižením (mužům i ženám)
- ❖ mentální postižení může být kombinováno i s jinými typy postižení (lehké tělesné, smyslové či duševní)
- ❖ od 18 do 64 let věku

**Posláním týdenního stacionáře ZDP** je poskytovat prostřednictvím pobytových sociálních služeb podporu a nezbytnou pomoc dospělým lidem s mentálním postižením při zvládnutí běžných životních situací. Usilujeme o dosažení co největší míry samostatnosti uživatelů, o rozvoj a upevnění jejich schopností a dovedností. Důraz přitom klademe na vytvoření podmínek vedoucích k naplňování individuálních potřeb uživatelů a jejich seberealizaci. Služba je poskytována při zachování přirozené vazby uživatele s rodinou a s respektem k právům a lidské důstojnosti uživatelů.

Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života v týdenním stacionáři.  
**Je závazný pro všechny zaměstnance a uživatele TS ZDP i pro jejich opatrovníky.**

### **Článek 3 – Poskytované služby**

Zelený dům pohody poskytuje v TS – pobytové službě – níže uvedené sociální služby (dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

**V TS (§ 47 zák. o soc. službách) jsou poskytovány tyto základní činnosti:**

- a) **poskytnutí ubytování** (1 a 2 lůžkové pokoje; ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní, žehlení i drobné opravy ložního prádla),
- b) **poskytnutí stravy** (celodenní stravování – 5x denně z vlastní kuchyně),
- c) **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** (např. pomoc s umýváním rukou, čištěním zubů, se sprchováním, mytím vlasů, pomoc při použití toalety apod.),
- d) **pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu** (např. pomoc s oblékáním a svlékáním, pomoc s orientací a samostatným pohybem ve vnitřním i vnějším prostoru apod.),
- e) **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** (především terapeutické a volnočasové aktivity),
- f) **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** (využívání veřejně dostupných služeb, kulturních, společenských i sportovních akcí, výletů apod.),
- g) **sociálně terapeutické činnosti** (např. nácviky různých dovedností vedoucích ke snižování závislosti na službě),
- h) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** (pomoc při jednání s úřady, hájení práv uživatelů apod.).

### **Článek 4 – Ubytování**

1. Po příchodu do TS se (nový) uživatel ubytuje s pomocí sociální pracovnice a svého \*klíčového nebo \*kmenového pracovníka na pokoji, který mu byl před nástupem, na základě konkrétní situace, nabídnut. Dle zjištěné dovednosti uživatele manipulovat s klíči a dle jeho přání jsou uživatelům předány klíče od skříňky, šatní skříňe a od pokoje. **V případě ztráty klíče je uživatel povinen uhradit náklady se ztrátou spojené.**

*\*Klíčový pracovník zjišťuje potřeby uživatele, společně s uživatelem plánuje průběh služby, zpracovávají individuální plán uživatele, usilují o naplnění dohodnutého cíle uživatele a přehodnocují potřeby uživatele, hodnotí individuální plán a cíl, příp. cíle uživatele atd. Nově přichozímu uživateli je na dobu adaptace klíčový pracovník přidělen. Uživatel si později může zvolit jiného klíčového pracovníka.*

*\*Kmenový pracovník je stálý pracovník daného oddělení – skupiny, ve které uživatel působí.*

2. Uživatel si může vybavit pokoj vlastními předměty (např. obrazy, květinami apod.), po dohodě s ředitelem ZDP, příp. se spolubydlícím i vlastním nábytkem a elektrospotřebiči (např. televizor, rádio apod.). Elektrospotřebiče je možné používat pouze v případě jejich nezávadnosti.
3. V ZDP mohou být uživatelé TS ubytováni na **jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích**. Uživatelé mají k dispozici sociální zařízení (umyvadla, sprchy a toalety), které se nacházejí v bezprostřední blízkosti pokojů.
4. **Uživatel je povinen umožnit přístup do svého pokoje** pracovníkům ZDP a za jejich přítomnosti i zaměstnancům veřejnosprávních kontrolních orgánů, jejichž přítomnost je nutná k zajištění ochrany zdraví, hygieny a bezpečnosti uživatele. V případě plánovaných kontrol, oprav či údržby na pokoji bude uživatel pracovníkem ZDP předem informován.
5. Uživatel má **možnost požádat o přestěhování na jiný pokoj** kdykoliv v průběhu užívání služby. Svůj požadavek uživatel směřuje ke svému klíčovému či kmenovému pracovníkovi. Ze závažných provozních důvodů (např. havárie, stavební úpravy, malování) a na nezbytně dlouhou dobu může poskytovatel uživateli zajistit ubytování na jiném pokoji. Z jiných, než závažných důvodů může být přestěhování uživatele uskutečněno jen v případě jeho souhlasu.
6. Uživatel **nesmí vpouštět do prostorů ZDP cizí osoby bez vědomí pracovníka ZDP**.
7. Věci, které jsou přiděleny uživateli k dlouhodobému užívání, zůstávají majetkem zařízení. **Uživatel je veden pracovníky zařízení k tomu, aby s majetkem zacházel šetrně, aby jej nepoškozoval, případně neodnášel při odchodu ze zařízení.**
8. Uživatelé služeb poskytovaných v ZDP jsou rozděleni do skupin – oddělení. Ke každému oddělení náleží šatna, sociální zařízení, společná denní místnost a kuchyňka. Všichni uživatelé mají v šatně a v pokoji vlastní úložné prostory – skříňku (v šatně), noční stůl, šatní skříň. Kromě svého pokoje, denních místností, koupelen a toalet jsou uživatelé plně oprávněni využívat také jídelnu, pracovní dílny a zahradu poskytovatele.
9. Pokoje uživatelů, koupelny a toalety jsou považovány za osobní prostor uživatelů a **všichni pracovníci proto respektují právo na soukromí a důstojnost uživatele (klepání)**. Uživatelé jsou také **povinni respektovat soukromí ostatních uživatelů a osobní vlastnictví uživatelů i pracovníků**.
10. **Vstup do provozních místností** jako je kuchyně, prádelna, dílna údržby apod. je **povolen pouze uživatelům, kteří jsou v těchto místech zaměstnaní, nebo za přítomnosti odpovědného pracovníka**. Do kuchyně smí vstupovat uživatelé, jen pokud vlastní zdravotní průkaz.

11. Vzhledem k zajištění bezpečnosti **není v ZDP dovoleno vnášet nebezpečné předměty**, tj. zbraně, nebezpečné chemikálie a drogy.
12. **Doba nočního klidu** je v ZDP stanovena **od 22:00 hodiny večerní do 6:00 hodiny ranní**.
13. Svým jednáním by měli uživatelé napomáhat vytváření klidného, příjemného a nekonfliktního prostředí, a to především **vzájemným slušným chováním, úctou a porozuměním** (tj. např.: TV a rádio nepouštět tak hlasitě, aby to rušilo ostatní uživatele, vyvarovat se hlučných návštěv, nenapadat slovně ani fyzicky uživatele nebo pracovníky ZDP).

## Článek 5 – Stravování

1. Strava je svým složením, úpravou i skladbou jídelníčku přizpůsobena věku a zdravotnímu stavu uživatelů. ZDP může nabídnout i stravu dle dietního režimu, který uživateli doporučí lékař (např. diabetická, s omezením tuku, bezlepková apod.).
2. V ZDP mají uživatelé k dispozici **stravu 5 x denně**. V jídelně zařízení se strava vydává 3x denně dle následujícího časového harmonogramu:

Snídaně	od 7.30 do 9.00 hodin
Svačina – dopolední	probíhá v dílnách, při aktivitách nebo na oddělení
Oběd	od 11.30 do 13.00 hodin
Svačina – odpolední	probíhá na oddělení, příp. v dílnách
Večeře	od 17.15 do 18.15 hodin

3. Dopolední svačina – zpravidla ovoce – je vydávána při snídani. Odpolední svačina se vydává při obědě.
4. Uživatelé mají zpravidla **3x týdně možnost vybrat si z nabídky dvou variant oběda**.
5. Stravování probíhá v jídelně zařízení (obědy a večeře), někteří uživatelé – skupiny však již preferují více soukromí a stravují se na svých odděleních. V kuchyňkách k oddělení příslušejících uživatelé snídají, ev. svačí.
6. Důraz je kladen na **zajištění a dodržování pitného režimu**. V době oběda, resp. večeře jsou v jídelně nápoje vždy k dispozici. Také na jednotlivých odděleních a v dílnách jsou nápoje zajišťovány během celého dne.
7. **Jídelníček**, který je sestavován stravovací komisí, je **vyvěšen na všech odděleních**, na nástěnce ve vestibulu, na ošetřovně a v jídelně. Do sestavování jídelníčku mohou zasahovat i sami uživatelé, své připomínky k jídelníčku sdělují na pravidelných komunitách zařízení.
8. V Zeleném domu pohody se stravují i zaměstnanci zařízení.

## Článek 6 – Program dne

Denní program a činnost uživatelů ZDP se rámcově řídí tímto programem:

6.45 - 7.30	Podpora / pomoc při vstávání, ranní hygieně, chystání vhodného oblečení, při oblékání, odchodu do jiných prostorů zařízení, do práce, dílen, na nákupy aj.
8.30 – 17.00	Podpora a pomoc při péči o vlastní osobu, individuální i skupinové činnosti uživatele (návkyk sebeobsluhy, pracovní činnosti – úklid, příprava stravy, práce v ergoterapeutických dílnách, výtvarné techniky, nácvik a rozvoj pohybových dovedností, procvičování rozumových schopností, ruční práce, procházky, práce na zahradě, sportovní aktivity, rozvoj komunikačních schopností, podpora při vyjádření názorů, navazování a udržování vztahů, využití sdělovacích prostředků, výlety, nácvik orientace ve venkovním prostoru, podpora při účasti na společenských, kulturních a sportovních akcích, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, volnočasové aktivity, návštěvy apod.) * mezi 13:00 a 14:30 hod – individuální program, odpočinek
od 18.45	Podpora a pomoc při péči o vlastní osobu, při večerní hygieně, volnočasových aktivitách, příp. doprovod a podpora při společenských, kulturních akcích apod.
22.00 – 6.00	Noční klid

## Článek 7 – Udržování hygieny a pořádku

1. Uživatelé jsou vedeni k získávání a upevňování hygienických zásad a návyků (osobní hygiena, úklid apod.).
2. **Úkony osobní hygieny provádějí uživatelé samostatně nebo s dopomocí pracovníků** v sociálních službách a všeobecných sester, přičemž je **dbáno na dodržování zásad intimity** a soukromí. Uživatelé mají možnost sprchovat se podle vlastní potřeby.
3. Součástí osobní hygieny a pomoci s ní jsou i základní kosmetické úpravy (např. holení, úprava vousů apod.).
4. Aby se předešlo záměně ošacení a obuvi mezi uživateli, doporučujeme, aby uživatelé měli tyto věci nenápadně označeny.
5. **Lůžkoviny a ložní prádlo uživatelům poskytuje ZDP a uživatelé je mají k dispozici kdykoli v potřebném množství.** Ložní prádlo se v TS vyměňuje 1x za 14 dnů. V případě potřeby je ložní prádlo měněno okamžitě. Na výměně ložního prádla se, dle svých možností, podílejí i uživatelé.
6. **Na úklidu svých pokojů se uživatelé v rámci svých schopností mohou podílet také. Personál uklízí kromě pokojů i společné prostory budovy.** Uživatelé jsou **povinni udržovat čistotu a pořádek ve svém pokoji a společných prostorách a pohybovat se v ZDP v domácí obuvi** (vyjma šaten).

7. **V pokojích uživatelů by neměly být přechovávány potraviny podléhající zkáze.** Podpora při udržování čistoty a pořádku v osobních věcech se s uživateli dojednává. Při úklidu ve skřínce či skřini s osobními věcmi uživatele, který tyto úkony nezvládá sám, pomáhá pracovník. Vždy je při této činnosti přítomen i uživatel.
8. Pro uchování vlastních potravin rychle podléhajících zkáze mají **uživatelé k dispozici společnou lednici.**

## **Článek 8 - Ošetrovatelská péče**

1. Zelený dům pohody **poskytuje uživatelům nezbytnou ošetrovatelskou péči** prostřednictvím vlastních kvalifikovaných pracovníků – všeobecných sester.
2. **Všeobecné sestry zajišťují uživatelům pravidelné podávání léků.**
3. Uživatelům i zaměstnancům je poskytována první pomoc v případě úrazu či náhlého onemocnění.
4. V době nemoci zůstává uživatel TS v péči rodiny. Návštěvy praktických i odborných lékařů pomáhají uživateli zajistit rodiče nebo jiné blízké osoby.
5. V případě výskytu závažných infekčních onemocnění, má vedení ZDP právo zavést – na základě pokynu krajské hygienické stanice – příslušná dočasná režimová opatření.

## **Článek 9 – Fakultativní služby**

1. Uživateli mohou být fakultativně poskytovány i další služby, tj. poskytnutí **TV přijímače na pokoji uživatele** (dále jen „TV na pokoji“) a **doprava uživatele automobilem poskytovatele** (dále jen „doprava“). Za využití těchto služeb hradí uživatel částky dle platného ceníku úhrad ZDP. V případě, že si službu doprava sjedná více uživatelů současně, o částku úhrady za tuto službu se dělí rovným dílem.
2. Úhradu za TV na pokoji hradí uživatel jednotnou sazbou každý měsíc, a to od počátku využívání této služby. Za čerpání služby doprava hradí uživatel částku za ujeté kilometry až následující měsíc po využití této služby.
3. Pokud má uživatel, resp. jeho rodič zájem o nabízené fakultativní služby, sdělí to svému klíčovému nebo kmenovému pracovníkovi, příp. sociální pracovníci. K čerpané fakultativní službě doprava vyplní sociální pracovnice formulář, v němž jsou uváděny údaje o vzdálenosti jízdy, o ceně, použitém druhu automobilu apod.

## Článek 10 – Pohyb uživatele mimo zařízení a omluvená nepřítomnost uživatele

1. **Uživatelé, kteří chtějí trávit volný čas mimo ZDP** (procházky, nákupy apod.), **musí tuto skutečnost oznámit předem pracovníkovi oddělení – skupiny uživatele, uvést předpokládané místo pobytu** a rovněž pak **oznámit i svůj návrat z venku**.
2. Uživatelé se na samostatný pohyb mimo zařízení připravují tak, aby byla, s ohledem na míru jejich postižení a schopnosti, v maximální možné míře snížena rizika se samostatným pohybem venku spojená.
3. **Uživatelům, pro které samostatný pohyb venku představuje nepřiměřené riziko, poskytují pracovníci ZDP doprovod** podle individuální dohody a možností ZDP.
4. **Uživatelé mohou pobývat mimo zařízení** (nemoc, hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, dovolená, zájezd, pobyt u příbuzných apod.). Tato doba je považována za omluvenou absenci – nepřítomnost (musí být předem ohlášena v ZDP), po kterou vzniká uživateli nárok na vrácení části úhrady (poměrná část příspěvku na péči a náklady na potraviny).
5. **Uživatel / rodič / opatrovník či jiná osoba blízká uživateli oznámí skutečnost pobytu uživatele mimo zařízení předem.** Dohodne se o tom s pracovníkem zařízení (především s pracovníkem v přímé práci s uživatelem, všeobecnou sestrou, sociální pracovnící, nebo telefonicky se spojovatelkou – mzdovou účetní/personalistkou).
6. **Pobyt uživatele mimo zařízení je nutné ohlásit alespoň 1 den předem, výjimečně ještě téhož dne do 7.00 hodin ráno** (např. náhlé onemocnění). Pobyt uživatele mimo zařízení je dobou, po kterou uživatel nepožaduje poskytnutí služby zařízením, bude se zdržovat mimo ZDP, a služby mu z tohoto důvodu nebudou poskytovány /bude mít odhlášenu stravu/. **Není-li pobyt mimo zařízení takto nahlášen, je taková nepřítomnost považována za neomluvenou.** Z provozních důvodů nelze pozdější odhlášení zajistit.
7. **V případě předem ohlášeného pobytu mimo zařízení, který je kratší než jeden den, bude uživateli poskytnut potravinový balíček v hodnotě nákladů na potraviny.**

## Článek 11 – Návštěvy

1. **Návštěvy uživatelů jsou v ZDP vítány**, protože podporují udržování vazeb uživatelů s blízkými osobami a důležitý kontakt s přirozeným prostředím.
2. **Návštěvy je možné přijímat kdykoliv s respektem k nočnímu klidu (22:00 – 6:00 hodin).** Vzhledem k provozním podmínkám TS **je třeba, aby se návštěva ohlásila přítomnému pracovníkovi.**
3. Uživatel může s návštěvou trávit čas v k tomu určených prostorách (místnost u kuchyňky v I. patře) nebo ve svém pokoji – pokud pokoj neobývá sám (nemá jednolůžkový pokoj), je nutný předchozí souhlas dalšího spolubydlícího na pokoji.



4. **Návštěvy nesmí svým jednáním narušovat poskytování služeb ostatním uživatelům a klid v TS. Návštěvníkům, kteří jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek nebo se chovají agresivně, může být návštěva odepřena.**

## **Článek 12 – Cennosti, doklady a finanční hotovost**

1. **Uživatelům se nedoporučuje vozit si do TS cenné věci.** Pokud si i navzdory doporučení uživatelé cennosti přivezou, mohou je mít uschovány **na svých pokojích v uzamykatelných skříňkách.** Uživatelé, kteří umí s klíči zacházet, si zamykají také vlastní pokoje.
2. **Na požádání** uživatelů, resp. rodičů / opatrovníků mohou být osobní **doklady uživatelů** (OP, průkazy zdravotní pojišťovny, průkazy mimořádných výhod – zejména ZTP/P, apod.) **uloženy u pracovníka daného oddělení.** Jedná se především o doklady a průkazy uživatelů, u nichž existuje vysoké riziko, že by mohli své doklady a průkazy ztratit, poškodit nebo zničit. V ostatních případech mají uživatelé osobní doklady u sebe.
3. Uživatel si může do zařízení **přinést hotovost, za kterou si během týdne (od pondělí do pátku) nakupuje dle svých potřeb.** S finančním obnosem si **hospodaří buď uživatel sám, nebo mu při nákupech pomáhá pracovník daného oddělení (v případě, že s penězi uživatel nedokáže sám nakládat).** Dle domluvy s rodiči předává pracovník na konci týdne peněženku s doklady od pořízených nákupů.

## **Článek 13 – Odpovědnost za škodu**

1. **Uživatelé jsou odpovědní za škodu, kterou prokazatelně způsobili na majetku zařízení či zdraví jiného uživatele nebo zaměstnance.** V jednotlivých případech je přihlíženo ke schopnosti konkrétního uživatele posoudit následky svého jednání.
2. Uživatelé i zaměstnanci ZDP jsou **povinni dodržovat bezpečnostní a protipožární předpisy a chovat se tak, aby předcházeli rizikovým situacím.**

## **Článek 14 – Kouření a požívání alkoholických nápojů**

1. **V budově ZDP je kouření zakázáno.** Uživatelé mohou **kouřit** v areálu ZDP pouze na místě k tomu určeném (přístřešek u budovy).
2. **Uživatelé nesmí nadměrným požíváním alkoholických nápojů obtěžovat nebo ohrožovat ostatní uživatele zařízení, příp. personál.**
3. **Pracovníci vysvětlují uživateli rizika, která s požíváním alkoholu a tabákových výrobků souvisí (např. možnou kontraindikaci s užívanými medikamenty atd.).**

## Článek 15 – Ochrana osobních a citlivých údajů, vedená dokumentace

1. **Uživatel /jeho opatrovník/ podepisuje** (v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a Zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů) **před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby souhlas se zpracováváním osobních údajů**. Tento souhlas může uživatel /jeho opatrovník/ **kdykoliv písemně odvolat** (adresovat do ZDP). V tom případě ale **nemůže ZDP uživateli nadále sociální služby poskytovat**, protože jejich poskytování je podmíněno zpracováváním osobních údajů uživatele.
2. **Uživatel /jeho opatrovník/ dále může, ale také nemusí souhlasit s pořizováním fotografií a audiovizuálních nahrávek své osoby a s jejich případným použitím** (zveřejnění na webových stránkách ZDP, FB profilu ZDP, v tisku apod.). Tento souhlas či nesouhlas je rovněž písemný, je ho **možné také kdykoliv odvolat**, a to **jak v plném rozsahu (písemně), tak jen pro konkrétní fotografii či záznam (ústně u vedoucího výchovy nebo sociální pracovnice)**.
3. ZDP zpracovává osobní údaje jen v rozsahu nezbytně nutném pro řádné poskytování sociální služby. **Pracovníci ZDP jsou povinni zachovávat mlčenlivost** o osobních, zpracovávat veškerou dokumentaci dle vnitřních pravidel ZDP a v souladu s platnými zákony.
4. ZDP vede o uživateli dokumentaci, která je pro kvalitní poskytování sociálních služeb potřebná (sociální dokumentace, dokumentace přímé práce s uživatelem – individuální plánování průběhu služby a ošetrovatelská dokumentace). **Uživatel (jeho opatrovník) má právo nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v ZDP vedena.**

## Článek 16 – Stížnosti a jejich vyřizování

1. Každý **uživatel může podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen. Za uživatele (v jeho zastoupení) může stížnost podat rodič nebo opatrovník, příbuzný, pracovník ZDP, příp. další osoby. Také je možno podávat podněty a připomínky.
2. S touto možností jsou seznámeni všichni uživatelé zařízení písemným sdělením vyvěšeným ve zjednodušené (i obrázkové) verzi na nástěnkách v prostorách budovy. O možnosti podat stížnost se uživatelé dozvídají nejen při jednání se zájemcem o službu, ale opakovaně i v průběhu poskytování služby.
3. **Se stížností se uživatel může obrátit na kteréhokoliv pracovníka ZDP, který mu ji pomůže sepsat**. Stížnost lze **vhodit do schránek na stížnosti** (náměty a připomínky), které jsou **umístěny u vchodů do zařízení**. Uživatel (příbuzný apod.) může stížnost **zaslat do ZDP i poštou**, může stížnost **oznámit i telefonicky nebo e-mailem**. Pokud uživatel nechce, aby se vědělo, že stížnost podal právě on, **může stížnost podat anonymně – nepodepsat se**.
4. **Ředitel zařízení stížnost prošetří spolu s týmem pracovníků a do jednoho měsíce od podání stížnosti doručí uživateli odpověď** (lhůta pro vyřízení stížnosti může být ve výjimečných případech prodloužena ještě o 14 dnů). **V případě anonymní stížnosti je vyrozumění vyvěšeno**

**na nástěnkách ve vestibulu (u hlavního vchodu) a v I. patře u ošetrovny po dobu 14 dnů.** Pokud je **stížnost odůvodněná, sjedná ředitel nápravu** dané věci. V případě, že **uživatel** (nebo jeho zástupce) **není spokojen s tím, jak byla stížnost vyřízena,** může **podat odvolání k dalším institucím.** Kontakty na tyto instituce jsou opět **vyvěšeny na nástěnkách spolu s pravidly pro podávání stížností.**

## **Článek 17 – Ukončení pobytu v zařízení**

1. Ukončení poskytování služby uživateli se **řídí smlouvou uzavřenou mezi uživatelem a zařízením – ZDP.**
2. **Uživatel nesmí užívat násilí vůči druhým osobám (fyzické napadení) ani je jinak vážně ohrožovat (šikana, psychické ubližování, nadávky), dopouštět se krádeží či jiné trestné činnosti. Pokud uživatel tímto způsobem opakovaně hrubě porušuje pravidla domácího řádu, bude písemně napomenut s uvedením možných následků dalšího takového jednání (výpověď smlouvy). V případě, že bude uživatel dále, i přes písemné upozornění, v takovém jednání pokračovat, může být přikročeno k vypovězení smlouvy.**

## **Článek 18 – Závěrečná ustanovení**

1. Tento **Domácí řád nabývá účinnosti od 1. 3. 2023.** Tímto se ruší platnost Domácího řádu ze dne 14. 9. 2021.
2. S Domácím řádem musí být seznámeni uživatelé, jejich rodiče a opatrovníci, stejně jako všichni zaměstnanci Zeleného domu pohody.

V Hodoníně 9. 2. 2023

schválil: Mgr. Petr Srnec, ředitel Zeleného domu pohody, p. o.