

# 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 CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

|  |    |
|--|----|
| ČLÁNEK 1 – ZÁKLADNÍ ÚDAJE.....   | 2  |
| ČLÁNEK 2 – VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ.....                                       | 2  |
| ČLÁNEK 3 – POSKYTOVANÉ SLUŽBY.....   | 3  |
| ČLÁNEK 4 – ORGANIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....                     | 4  |
| ČLÁNEK 5 – UBYTOVÁNÍ.....  | 4  |
| ČLÁNEK 6 – STRAVOVÁNÍ.....   | 5  |
| ČLÁNEK 7 – OSOBNÍ HYGIENA.....   | 5  |
| ČLÁNEK 8 – PODPORA A POMOC.....  | 5  |
| ČLÁNEK 9 – DOHLED NAD ZDRAVOTNÍM STAVEM .....                              | 6  |
| ČLÁNEK 10 – FAKULTATIVNÍ SLUŽBY.....                                       | 6  |
| ČLÁNEK 11 – ZPŮSOB OZNAMOVÁNÍ POBYTU MIMO CHB A ODHLAŠOVÁNÍ STRAVY .....   | 6  |
| ČLÁNEK 12 – NÁVŠTĚVY.....  | 7  |
| ČLÁNEK 13 – DOMÁCÍ ZVÍŘATA .....   | 7  |
| ČLÁNEK 14 – SPRÁVA FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ A ÚSCHOVA HOTOVOSTI/CENNOSTÍ..... | 8  |
| ČLÁNEK 15 – ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU .....                                     | 8  |
| ČLÁNEK 16 – KOUŘENÍ A POŽÍVÁNÍ ALKOHOLICKÝCH NÁPOJŮ .....                  | 8  |
| ČLÁNEK 17 – OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ UŽIVATELŮ A VEDENÁ DOKUMENTACE .....    | 8  |
| ČLÁNEK 18 – STÍŽNOSTI A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ.....                             | 9  |
| ČLÁNEK 19 – UKONČENÍ POBYTU V CHB .....                                    | 10 |
| ČLÁNEK 20 – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....                                      | 10 |

Platný od 1. 6. 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              |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| 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><br><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>   |

## Článek 2 – Všeobecná ustanovení

Domácí řád služby chráněné bydlení (dále jen „CHB“) Zeleného domu pohody (dále jen „ZDP“) stanovuje základní pravidla poskytování sociální služby a je v souladu se zákonem o sociálních službách a s posláním chráněného bydlení ZDP.

**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 chráněného bydlení Zeleného domu pohody jsou určeny cílové skupině osob:**

stávající uživatelé služby domov pro osoby se zdravotním postižením a týdenní stacionář Zeleného domu pohody, kteří chtějí přejít do nového typu služby – chráněného bydlení, tj.

- ❖ uživatelům s mentálním postižením – mužům i ženám
- ❖ mentální postižení může být kombinováno i s jinými typy postižení (lehké tělesné, smyslové či duševní)
- ❖ od 19 do 99+ let věku

*Posláním chráněného bydlení ZDP* je umožnit dospělým lidem s mentálním postižením žít v bytech ve městě Hodoníně, podporovat je a pomáhat jim v nezbytné míře a podle jejich individuálních potřeb tak, aby mohli, s ohledem na své schopnosti, přebírat odpovědnost za vlastní život.

### ***Cíle chráněného bydlení ZDP***

- ❖ Uživatel, který s potřebnou mírou podpory pracovníka zvládá činnosti spojené s přípravou jednoduchých jídel, nákupy, úklidem domácnosti, praním, žehlením a hospodařením s penězi.
- ❖ Uživatel, který je zaměstnaný na pracovní poměr, příp. na dohodu o provedení práce nebo dohodu o pracovní činnosti.
- ❖ Uživatel, který s podporou pracovníka dokáže využívat veřejné služby ve městě.
- ❖ Uživatel, který za podpory pracovníka navazuje a udržuje vztahy s rodinou a dalšími lidmi.

Domácí řád obsahuje zásady a pravidla pobytu v chráněném bydlení.  
**Je závazný pro všechny zaměstnance a uživatele CHB i pro jejich opatrovníky.**

## **Článek 3 – Poskytované služby**

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

*V chráněném bydlení (§ 51 zák. o soc. službách) jsou poskytovány tyto základní činnosti:*

- a) **poskytnutí ubytování** (dvoupokojové a čtyřpokojové byty; ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud),
- b) **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,**
- c) **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,**
- d) **pomoc při zajištění chodu domácnosti** (např. pomoc při úklidu a údržbě domácnosti, hospodaření s penězi, pomoc s nákupy a běžnými pochůzkami),
- 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** (návky různých dovedností pro snižování závislosti na službě, samostatnější způsob života a pracovní uplatnění),
- h) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** (pomoc při jednání na úřadech, hájení práv uživatelů apod.).

## Článek 4 – Organizace poskytování sociální služby

- 4.1 Služba je poskytována celoročně.
- ❖ ubytování – nepřetržitě 24 hodin denně,
  - ❖ odběr obědů z jídelny poskytovatele – každý den v době výdeje obědů,
  - ❖ zajištění dalšího stravování a poskytnutí úkonů podpory a pomoci – ve všední dny zpravidla v době od 8:00 do 20:00 hodin dle individuálních potřeb uživatele; na bytech s uživateli vyžadujícími vyšší míru podpory je pracovník k dispozici i přes noc, pohotovost na telefonu je poskytována vždy v době nepřítomnosti pracovníka, a to na číslech: 518 321 580, 732 705 551 (ošetřovna), 603 162 767 (ředitel), 725 846 062 (vedoucí vychovatel), 601 085 639 (byt č. 6).
- 4.2 Noční klid je stanoven na dobu od 22:00 hodin do 6:00 hodin.
- 4.3 V době nočního klidu může uživatel sledovat TV, DVD, audio a video, ale vždy jen tak, aby nebyli rušeni jeho spolubydlíci a/nebo další obyvatelé bytového domu.
- 4.4 Pokud uživatel odchází z chráněného bydlení po 21:00 hodině, zavolá některému z pracovníků chráněného bydlení nebo svůj odchod oznámí předem v průběhu dne.

## Článek 5 – Ubytování

- 5.1 Ubytování je poskytováno ve dvoupokojových a čtyřpokojových bytech ve městě Hodoníně.
- 5.2 Poskytovatel předává bytovou jednotku uživateli ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání. Uživatel je povinen užívat prostory vyhrazené k ubytování a užívání řádně a neprovádět v nich žádné stavební úpravy ani podstatné změny bez souhlasu poskytovatele.
- 5.3 Věci (např. vybavení bytu), které jsou poskytovatelem přiděleny uživateli k dlouhodobému užívání, zůstávají majetkem ZDP. Uživatel je veden pracovníky k tomu, aby s těmito věcmi zacházel šetrně, aby je nepoškozoval, případně neodnášel při odchodu z bytu nebo ZDP.
- 5.4 Mimo prostory bytu může obvyklým způsobem užívat společně s ostatními uživateli také volně přístupné prostory ZDP, tj. denní místnosti, sociální zařízení, kuchyňky, jídelnu, pracovní dílny a zahradu.
- 5.5 Uživatel si může na své náklady vybavit byt dekoračními a užitnými předměty, po dohodě s poskytovatelem a spolubydlíci i vlastním nábytkem, spotřebiči a elektronikou.
- 5.6 Uživatel CHB přebírá klíče od svého bytu, vstupních dveří domu a vlastní klíče od budovy ZDP. Uživatel má sepsanu dohodu o užívání klíčů. Součástí této dohody jsou i ustanovení o postupu při ztrátě klíčů, odpovědnosti za ně a pravidla vstupu zaměstnanců do bytu v době nepřítomnosti uživatele. Pouze jeden uživatel CHB není vzhledem k míře svého handicapu schopen s klíči manipulovat, proto je u sebe nemá.

- 5.7 Uživatel je povinen chovat se ohleduplně ke spolubydlícím i pracovníkům, respektovat jejich soukromí a osobní vlastnictví.
- 5.8 V bytech CHB ani v ZDP není dovoleno přechovávat nebezpečné předměty, tj. zbraně, nebezpečné chemikálie a drogy.
- 5.9 V bytech CHB si uživatelé provádějí úklid za podpory, kontroly a příp. asistence pracovníků CHB. Na úklidu společných prostor bytového domu (podlaží) se podílejí uživatelé stejnou měrou dle harmonogramu služeb bytového domu.

## **Článek 6 – Stravování**

- 6.1 Uživatel CHB má možnost stravovat se v jídelně ZDP. Uživatelé CHB mají smluven odběr obědů, a to v době od 11:30 do 13:00 hodin. Stravování v ZDP probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku s možností výběru ze dvou variant oběda zpravidla třikrát týdně.
- 6.2 Pracovník CHB pomáhá s nákupy potravin, jejich uložením a sestavováním jídelníčku tak, aby odpovídal zásadám vyvážené stravy. V případě potřeby zajistí poskytovatel uživateli stravování podle individuálního dietního režimu uživatele.

## **Článek 7 – Osobní hygiena**

- 7.1 Uživatelé jsou vedeni k upevňování hygienických zásad a návyků.
- 7.2 Úkony osobní hygieny provádějí uživatelé buď samostatně, nebo s pomocí pracovníků CHB. Pracovníci i spolubydlící musí dbát na dodržování zásad intimity a soukromí.

## **Článek 8 – Podpora a pomoc**

- 8.1 Život ve službě chráněného bydlení vychází z individuálních potřeb každého uživatele.
- 8.2 S každým uživatelem je zpracován individuální plán, který vychází z potřeb a schopností uživatele. Individuální plán je spolu s uživatelem přehodnocován a uživatel, resp. opatrovník do něho mohou nahlížet.
- 8.3 Pracovníci pomáhají uživateli jen v úkonech, které nezvládne samostatně, aby se neprohlubovala jeho závislost na poskytované službě. Zároveň je uživatel pracovníky podporován ve využívání veřejně dostupných služeb.
- 8.4 CHB podporuje účast uživatelů na kulturních a společenských akcích ve městě i okolí, protože je považuje za přirozený způsob integrace do společnosti. Kromě svých vlastních aktivit se může uživatel účastnit i volnočasových aktivit v rámci ZDP.

## **Článek 9 – Dohled nad zdravotním stavem**

- 9.1 Dohled nad zdravotním stavem uživatele vykonává jeho praktický lékař. Návštěvy u praktického lékaře a u lékařů odborných probíhají dle dohody s uživatelem – buď samostatně, nebo s doprovodem pracovníka.
- 9.2 Každý byt CHB je vybaven lékárníčkou první pomoci. V případě potřeby provedou pracovníci CHB základní ošetření (např. oděrků, lehkých řezných ran), které zaznamenají do sešitu úrazů umístěného v daném bytě.
- 9.3 Užívání léků se řídí podle vnitřního pravidla Užívání léků uživatelem. Podpora pracovníků CHB je individuální dle míry podpory, kterou uživatel potřebuje.

## **Článek 10 – Fakultativní služby**

- 10.1 Uživatelé mohou být fakultativně poskytovány i další služby, tj. poskytnutí TV přijímače v bytě a doprava uživatele automobilem poskytovatele (dále jen „doprava“). Za využití těchto služeb hradí uživatel částky dle platného ceníku úhrad. V případě, že si službu „doprava“ sjedná více uživatelů současně, o částku úhrady za tuto službu se dělí rovným dílem.
- 10.2 Úhradu za TV v bytě 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 jejím využití.
- 10.3 Pokud má uživatel zájem o nabízené fakultativní služby, sdělí to svému klíčovému nebo kmenovému pracovníkovi, příp. sociální pracovníci. K čerpání fakultativní služby „doprava“ vyplní sociální pracovnice formulář, v němž jsou uváděny údaje o vzdálenosti jízdy, o ceně, použitém druhu automobilu apod.

## **Článek 11 – Způsob oznamování pobytu mimo CHB a odhlašování stravy**

- 11.1 Uživatelé mohou realizovat krátkodobé (např. víkend) i dlouhodobé pobyty mimo službu CHB (návštěvy u rodinných příslušníků, přátel či známých, zájezdy apod.). Tato doba je považována za omluvenou nepřítomnost (musí být předem ohlášena v ZDP), po kterou vzniká uživateli nárok na vrácení částky za neodebrané obědy.
- 11.2 Krátkodobý či dlouhodobý pobyt mimo službu CHB musí uživatel ohlásit alespoň 1 den předem pracovníkovi CHB. Pobyt uživatele mimo CHB je dobou, po kterou uživatel nepožaduje poskytování služeb, bude se zdržovat mimo byt (bude mít odhlášené obědy). Není-li pobyt uživatele mimo byt předem nahlášen, je taková nepřítomnost považována za neomluvenou. Z provozních důvodů nelze pozdější odhlášení oběda zajistit.
- 11.3 Uživatel CHB nemá povinnost odebírat stravu z jídelny ZDP. Proto, když nechce některý den využít možnosti odběru oběda z jídelny ZDP (přestože bude čerpat ostatní služby CHB), nahlásí tuto

skutečnost – alespoň 1 den předem – pracovníkovi CHB. Ten následně předá informaci pracovníkům ZDP pověřených evidencí stravy.

- 11.4 Neplánovaný pobyt ve zdravotnickém zařízení je považován za ohlášený (s ohledem na vratku za neodebrané obědy z jídelny ZDP). Pobyt ve zdravotnickém zařízení nahlásí pracovník CHB neprodleně v ZDP pracovníkům pověřeným evidencí stravy a sociální pracovníci ZDP.
- 11.5 Pokud se uživatelé zúčastní akce organizované ZDP, zajistí řádné odhlášení obědů pracovník CHB.

## **Článek 12 – Návštěvy**

- 12.1 Uživatelé CHB mají právo přijímat v prostorách bytu návštěvy.
- 12.2 Návštěvní hodiny jsou stanoveny každý kalendářní den mezi 8:00 až 21:30 hodinou. Návštěvy mimo stanovené návštěvní hodiny podléhají předchozímu souhlasu pracovníků CHB, přičemž tento souhlas nebude pracovníkem bezdůvodně odmítnut.
- 12.3 Návštěvy jsou povinny dodržovat v prostorách bytu základní pravidla slušného chování, respektovat soukromí uživatelů, neničit vybavení bytu a udržovat pořádek.
- 12.4 Návštěvy je možné uskutečňovat ve společných prostorách bytu. Přítomnost návštěvy v ložnici je ale možná jen se souhlasem spolubydlícího (pokud uživatel neobývá ložnici sám).
- 12.5 Návštěvníkům, kteří jsou zjevně pod vlivem alkoholu, jiných návykových látek, chovají se agresivně nebo vykazují zřejmé výrazné příznaky nachlazení či jiné infekční nemoci, může být návštěva odepřena.
- 12.6 Vstup návštěvy se zvířetem je možný pouze se souhlasem obyvatelů bytu.
- 12.7 Uživatel může přijímat návštěvy také v ZDP, ale jen v k tomu určených prostorách (místnost u kuchyňky v I. patře). Z důvodu nenarušování soukromí ostatních uživatelů ZDP se návštěva nesmí pohybovat po pokojích uživatelů. Návštěvy nesmí svým jednáním narušovat poskytování služeb ostatním uživatelům.

## **Článek 13 – Domácí zvířata**

- 13.1 Uživatelé CHB mohou v bytě chovat malá domácí zvířata (např. křeček, morče, králík, akvarijní rybičky) po předchozí domluvě s ředitelem ZDP a za předpokladu, že jsou schopni se o zvíře přiměřeně postarat, zajistit mu nezbytnou veterinární péči a mají dostatek finančních prostředků na jeho zaopatření.
- 13.2 Chov vlastního domácího zvířete je také podmíněn souhlasem spolubydlícího.

## **Článek 14 – Správa finančních prostředků a úschova hotovosti/cenností**

- 14.1 Finanční prostředky, které mají uživatelé CHB uloženy na svém depozitu v pokladně uživatelů DOZP a CHB, spravuje uživateli – na základě písemného souhlasu uživatele/opatrovníka – pověřená pracovnice. Jedná se o zůstatky z příjmu uživatele (důchod, příp. i mzda z výdělečné činnosti) po odečtení zálohové úhrady za ubytování a obědy.
- 14.2 Uživatel si z depozitního účtu může hotovost vybírat dle své finanční situace a schopnosti rozpoznat hodnotu peněz. Uživateli (na základě jeho potřeb) pomáhají s nákupy a hospodařením s finančními prostředky vyzvednutými z depozitního účtu pracovníci CHB.
- 14.3 Cenné věci mohou mít uživatelé CHB uschovány v uzamykatelných skříňkách v bytě.

## **Článek 15 – Odpovědnost za škodu**

- 15.1 Uživatel je odpovědný za škodu, kterou prokazatelně způsobí na majetku poskytovatele nebo pronajímatele bytu (v bytu CHB nebo v ZDP) či zdraví jiného uživatele nebo zaměstnance. V jednotlivých případech je přihlíženo ke schopnosti konkrétního uživatele posoudit následky svého jednání.
- 15.2 V případě vzniku jakýchkoli škod v bytě CHB je uživatel povinen nahlásit závadu nebo škodu pracovníkovi CHB, který ji bez zbytečného prodlení zapíše do sešitu oprav umístěného ve vestibulu ZDP.
- 15.3 Uživatelé i zaměstnanci ZDP jsou povinni dodržovat bezpečnostní a protipožární předpisy a chovat se tak, aby předcházeli rizikovým situacím.

## **Článek 16 – Kouření a požívání alkoholických nápojů**

- 16.1 V prostorách bytů CHB a v budově ZDP je kouření z bezpečnostních důvodů zakázáno. Kouření v areálu ZDP je možné pouze na k tomu určeném místě.
- 16.2 Uživatelé nesmí nadměrným požíváním alkoholických nápojů obtěžovat nebo ohrožovat ostatní uživatele bytu nebo zařízení, příp. personál.
- 16.3 Pracovníci vysvětlují uživateli rizika, která s požíváním alkoholu a tabákových výrobků souvisí (možnou kontraindikaci s užívanými medikamenty atd.).

## **Článek 17 – Ochrana osobních údajů uživatelů a vedená dokumentace**

- 17.1 Uživatel /jeho opatrovník/ podepisuje před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby souhlas se zpracováním osobních údajů. Tento souhlas může uživatel /jeho opatrovník/ kdykoliv písemně odvolat (odvolání souhlasu adresovat do ZDP). V tom případě ale nemůže ZDP uživateli nadále



sociální služby poskytovat, protože jejich poskytování je podmíněno zpracováváním osobních údajů uživatele.

- 17.2 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, 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).
- 17.3 ZDP zpracovává osobní údaje jen v rozsahu nezbytně nutném pro řádné poskytování sociální služby. Pracovníci ZDP jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, zpracovávat veškerou dokumentaci dle vnitřních pravidel ZDP a v souladu s platnými zákony.
- 17.4 ZDP vede o uživateli dokumentaci, která je pro kvalitní poskytování sociálních služeb potřebná (sociální dokumentace, dokumentace přímé práce s uživatelem – plánování průběhu služby a ošetrovatelská dokumentace). Uživatel (jeho zákonný zástupce) má právo nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v ZDP vedena.

## **Článek 18 – Stížnosti a jejich vyřizování**

- 18.1 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 i opatrovník, rodič, jiný příbuzný, pracovník ZDP, příp. další osoby. Také je možno podávat podněty a připomínky.
- 18.2 S možností podávání stížností jsou seznámeni všichni uživatelé písemným sdělením vyvěšeným ve zjednodušené (i obrázkové) verzi na nástěnkách v prostorách budovy ZDP. Pravidla pro podávání stížností mají uživatelé k dispozici na každém bytu CHB. O možnosti podat stížnost jsou uživatelé informováni v průběhu poskytování služby opakovaně.
- 18.3 Se stížností se uživatel může obrátit na kteréhokoliv pracovníka CHB nebo i pracovníka jiných sociálních služeb 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.
- 18.4 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 v přízemí 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 19 – Ukončení pobytu v CHB**

- 19.1 Ukončení poskytování služby uživatelů se řídí smlouvou uzavřenou mezi uživatelem a poskytovatelem služeb – ZDP.
- 19.2 Uživatel nesmí užívat násilí vůči druhým osobám ani je jinak vážně ohrožovat (i závislostí na návykových látkách), 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. V tomto případě však nesmí jít o chování uživatele způsobené zdravotním postižením, pro které byl do sociální služby přijat.

## **Článek 20 – Závěrečná ustanovení**

- 20.1 Tento Domácí řád nabývá účinnosti od 1. 6. 2023. Tímto se ruší platnost Domácího řádu ze dne 15. 1. 2019.
- 20.2 S Domácím řádem musí být seznámeni uživatelé, jejich opatrovníci, příp. rodiče, stejně jako všichni zaměstnanci ZDP.

V Hodoníně dne 10. 5. 2023

Mgr. Petr Srnec, ředitel Zeleného domu pohody