**Příloha č. 2**

**DOMOVNÍ ŘÁD DOMOVA PRO DĚTSKÝ ŽIVOT**

Společný život v Domově pro dětský život (dále jen „Domov“) vyžaduje určitá pravidla, která mají napomáhat k příjemnému a účelnému soužití všech jeho obyvatelů. Pravidla jsou uzpůsobena nejen Vašim potřebám jako maminky (a tedy uživatelky služby), ale také potřebám nejmenších obyvatelů Domova - narozeným či dosud nenarozeným dětem.

**I. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELKY**

Jako pracovníci Domova usilujeme o to, abyste mohla uplatňovat své oprávněné zájmy. Dbáme na to, aby byla naplňována Vaše práva, jako je například právo na důstojné zacházení a na to být vnímána a respektována jako jedinečná bytost, právo na ochranu osobní svobody, obydlí a soukromí, na respektování vlastní volby a na přiměřené riziko, právo na listovní tajemství, na ochranu osobních a citlivých údajů a na další práva, která Vám zaručuje Listina základních práv a svobod.

1. Můžete užívat řadu společných prostor, čímž se ale zároveň se zavazujete k **respektování pravidel těchto místností a ke společnému úklidu**, který má také svá pravidla.
2. Pracovníci ve službě potřebují mít přehled o počtu obyvatel v Domově (tj. v budově a na zahradě). Proto když přicházíte do Domova zvenku, **nechávejte se dovnitř vždy vpustit pracovníkem** ve službě, nikoli jinou uživatelkou.
3. Z důvodu ochrany zdraví obyvatel Domova je dovoleno **kouřit pouze na vyhrazených místech** (zahrada 8.00-22.00 hod., vyhrazený balkón 22.00-8.00 hod.).
4. Pracovníci služby jsou vedeni základním úmyslem podpořit Vás v samostatném a spokojeném životě. K naplnění tohoto cíle je důležité, abyste **sdělovala pravdivé informace**, které jsou pro poskytování služby nosné. Záměrný podvod z Vaší strany, který by mařil spolupráci nebo poškozoval službu, má své důsledky.
5. Je Vaší povinností **platit v řádném termínu úhradu** za poskytování sociální služby. V případě finanční tísně se neprodleně obraťte na sociální pracovnici, která Vám může pomoci s řešením této situace.
6. Po nástupu do Domova Vám bude přidělen klíčový pracovník. Ten Vás bude během celého pobytu podporovat při řešení Vaší situace a při dosahování cílů, které si ve spolupráci s ním vytyčíte. Tato spolupráce se nazývá individuální plánování a je nutnou podmínkou poskytování sociální služby. Je pro tedy důležité **aktivně se individuálního plánování účastnit** a pracovat na splnění dílčích kroků vedoucích k řešení Vaší situace (např. zvyšování kompetencí v oblasti hospodaření s penězi, v oblasti péče o sebe a dítě, v oblasti kontaktu s dalšími službami a organizacemi).
7. Jestliže se nemůžete zúčastnit rodinné rady, je potřebné tuto informaci nahlásit službě, a to **nejpozději 24 hodin předem.**
8. Klidná atmosféra v Domově je obvykle přáním všech jeho obyvatel. Na jejím vytváření se podílí všichni přítomní, a proto i Vy na sebe berete závazek:

a. respektovat **pravidla slušného chování** (konkrétně mohou být vymezována ve společné diskusi například na rodinné radě).

b. **vyvarovat se agresivního chování** (slovní napadání, vyhrožování, fyzické napadení). V případě, že byste jednala agresivně a mohlo by dojít k ohrožení zdraví Vás nebo ostatních přítomných, je pracovník ve službě povinen přivolat Policii ČR.

c. **nepoškozovat dobrou pověst** ostatních uživatelek, pracovníků a organizace (např. šíření lží a polopravd).

1. Nenarušujte práva ostatních uživatelek a společné soužití v Domově (např. tím, že byste vstupovala bez svolení druhé uživatelky do jejího pokoje, volně si půjčovala či zcizovala potraviny nebo jiný majetek ostatních obyvatel).
2. Do Domova vždy přicházejte bez zjevných známek opilosti a/nebo požití jiných omamných látek, které by Vám zabraňovalo řádně pečovat o dítě/děti. Nevnášejte do zařízení **alkohol a jiné omamné látky** za účelem konzumace. Při podezření na opilost Vás může pracovník podrobit dechové zkoušce na alkohol. V případě, že dechovou zkoušku odmítnete, má se za to, že podezření je skutečností – v takovém případě budete považována za opilou. Totéž platí při podezření na požití omamných látek, kdy Vás může pracovník podrobit testu na zjištění návykových látek v organismu. V případě, že odmítnete nebo budete mařit provedení testu, budete považována za pozitivní na návykové látky.
3. Respektujte prosím zpracovaný řád pro návštěvy a řiďte se dle jeho pravidel.
4. Z důvodu zajištění bezpečnosti všech přítomných v Domově nepoužívejte otevřený oheň a nevnášejte do zařízení zbraně a jiné nebezpečné látky (ředidla, nebezpečné hořlaviny, výbušniny).
5. Z důvodu Vaší ochrany i ochrany majetku poskytovatele umožněte **kontrolu pokoje** v případech, kdy hrozí:

a. podezření na konzumaci alkoholu či jiné omamné látky v Domově

b. podezření na uchovávání zbraně a jiné nebezpečné látky

c. podezření na uchovávání hnijících a plesnivějících potravin

V případě, kdy kontrolu neumožníte, má se za to, že podezření je skutečností.

Dále bude kontrola provedena (a to bez Vašeho souhlasu) v případě podezření na ohrožení života jako je např. pokus o sebevraždu, vážné zranění a v případě krutého slovního a/nebo fyzického zacházení vůči dítěti/dětem.

14. Z důvodu ochrany majetku poskytovatele umožněte kontrolu pokoje. Jedná se zejména o kontrolu stavu oken a okenních žaluzií, topení, podlah a zdí a dále stavu inventáře jako je nábytek, elektrospotřebiče a další vybavení.

15. Nepoužívejte vlastní elektrospotřebiče vyjma nabíječek, rádia a MP3. Z důvodu zajištění bezpečí umožněte kontrolu kabelů těchto spotřebičů a sama dbejte prosím o to, aby kabely byly bez zjevných známek porušení.

16. Respektujte stanovený **noční klid** od 22.00 do 6.00 hod.

17. Pro udržení přehledu o počtu osob v budově je doporučeno, abyste hlásila svůj **odchod z Domova** službě.

18. Rozhodnete-li se **trávit mimo Domov noc**, také tuto skutečnost předem nahlaste službě. Před takovým odchodem zavřete okno, vypněte elektrospotřebiče (kromě lednice), vyndejte vyprané prádlo z pračky a vyneste odpadky. Pokud budete Domov opouštět na více dní, zajistěte také spotřebování potravin, které by se během doby Vaší nepřítomnosti mohly začít kazit.

19. Jestliže **chcete opustit Domov bez dítěte/dětí**, je to možné jen na dobu max. 24 hod. a s podmínkou, že za dítě/děti převezme odpovědnost jiná zletilá uživatelka. V takovém případě řádně vyplňte formulář Souhlas s hlídáním dítěte a odevzdejte jej pracovníkovi.

20. Nepoškozujte a nepřemísťujte majetek Domova; a jestliže zjistíte a/nebo způsobíte jakoukoli **závadu**, nahlaste ji bez prodlení pracovníkovi ve službě.

21. Smyslem služby je přispět ke zdravému vývoji dítěte, a proto je Vaší povinností **řádně pečovat o své dítě/děti**. **Za řádnou péči se považuje**: péče o zdraví dětí, jejich citový a pohybový vývoj, adekvátní výživa dětí, zajištění finančního příjmu pro rodinu. Řádnou péčí je rovněž myšleno nepožívání alkoholu, drog a dalších omamných látek ohrožujících výchovu dítěte/dětí. Rovněž nesete odpovědnost za chování dětí v Domově. V případě, že byste zanedbávala řádnou péči o dítě/děti, je povinností pracovníků Domova takové jednání hlásit na OSPOD (oddělení sociálně-právní ochrany dětí).

V případě situace, kdy do Domova přijdete se zjevnými známkami opilosti a/nebo požití jiných omamných látek, které Vám brání řádné péči o dítě/děti, bude vedoucí pracovník po udělení písemného upozornění o této situaci informovat OSPOD.

22. Aby nedocházelo k narušení společného soužití, dodržujte prosím **osobní hygienu**. Dále zajišťujte a **dodržujte čistotu a pořádek na svém pokoji a v ostatních prostorách** Domova.

* V případě, kdy dojde k neuspokojivému stavu věcí týkajících se hygienických podmínek v pokoji (špinavé/znečištěné prádlo na podlaze, pomočené/pokálené pleny dítěte volně ležící v místnosti, promočené matrace, přikrývky a ložní prádlo, zapáchající odpadky v koši, plesnivé jídlo, špinavé podlahy, zápach z místnosti apod.), bude po Vás vedoucí nebo sociální pracovnicí požadována náprava stavu věci s následnou kontrolou pokoje.
* V případě, že hygienické podmínky budou nadále neuspokojivé, budou kontroly ve Vašem pokoji probíhat dle stanoveného rozpisu, který určí vedoucí pracovnice. Kontroly budou provádět určení pracovníci, a to až do doby, než dojde k nápravě nežádoucího stavu. Tato situace s Vámi bude řešena i v rámci individuálního plánu s ohledem na to, abyste mohla zvyšovat své kompetence v této oblasti a zároveň abyste tím mohla předejít tomu, že by pracovníci Domova museli zanedbání řádné péče o dítě/děti hlásit na OSPOD.

23. Výše byla uvedena povinnost hlásit pracovníkovi, že hodláte trávit noc mimo Domov. Jestliže se pak rozhodnete dobu pobytu mimo Domov prodloužit, oznamte tuto informaci pracovníkovi ve službě telefonicky nebo e-mailem. Pokud strávíte mimo Domov **pět po sobě jdoucích nocí, aniž by o tom informovala** pracovníka ve službě, může Vám být ukončeno poskytování služby.

24. Pokud byste pobývala často mimo Domov (10 a více nocí/dní za měsíc, nemusí být po sobě jdoucích) a neměla byste tuto skutečnost ošetřenou v Individuálním plánu, má se za to, že nepotřebujete služby Domova a může Vám být ukončeno poskytování služby.

25. Při ukončení poskytování služby vraťte prosím zapůjčené věci a uhraďte opravu poškozeného majetku či náhradu v případě zničení či ztráty.

26. Po ukončení poskytování služby si odneste (odstěhujte) veškeré své věci do 3 dnů. Pokud tak neučiníte, budou Vám po dobu 1 měsíce uskladněny v Domově ve skladu u kotelny, poté s nimi bude nakládáno jako s odpadem. S potravinami podléhajícími rychlé zkáze tak bude nakládáno po třech dnech.

V případě, že porušíte některá z výše uvedených ustanovení, je postupováno následujícím způsobem:

**Mírné porušení**

Za mírné porušení se považuje, jestliže porušíte ustanovení uvedené níže:

* bod č. 1: nerespektování pravidel ke společnému úklidu.
* bod č. 9: narušování práva ostatních uživatelek a společného soužití v Domově.
* bod č. 16: nerespektování stanoveného noční klidu od 22.00 do 6.00 hodin.
* bod č. 17: nenahlášení odchodu (během dne) z Domova.
* bod č. 18: nenahlášení odchodu z Domova (na dobu delší než 1 den) a nesplnění povinností před odchodem.
* bod č. 20: způsobení a zároveň nenahlášení způsobené závady a škody.
* bod č. 22: nedodržování osobní hygieny, čistoty a pořádku na svém pokoji a v ostatních prostorách Domova.

Za takové porušení Vám bude uděleno ústní upozornění. Po dvou ústních upozorněních Vám bude uděleno písemné upozornění (viz níže závažné porušení). Třetí písemné upozornění pro Vás znamená ukončení poskytování služby. Výpovědní lhůta činí 14 dní. Mírné porušení Vám je oprávněn udělit vedoucí pracovník, sociální pracovník a/nebo pracovník ve službě.

**Závažné porušení**

Za závažné porušení se považuje, jestliže porušíte ustanovení uvedené níže:

* bod č. 2: otevření dveří a/nebo vpuštění jiné uživatelky nebo další osoby do Domova.
* bod č. 3: kouření mimo vyhrazené prostory.
* bod č. 4: sdělování nepravdivých informací, které jsou pro poskytování služby nosné, příp. záměrný podvod.
* bod č. 6: aktivní neúčast na individuálním plánování a odmítání spolupráce při plnění dílčích kroků vedoucích k řešení Vaší situace, neomluvené nedostavení se na schůzku k individuálnímu plánování
* bod č. 7: neohlášená nepřítomnost na zvolené aktivitě a/nebo na rodinné radě
* bod č. 8a) a 8c): nerespektování pravidel slušného chování a poškozování dobré pověsti ostatních uživatelek, pracovníků a organizace.
* bod č. 10: příchod do Domova se zjevnými známkami opilosti a/nebo požití jiných omamných látek, které brání řádné péči o dítě/děti. Vnášení alkoholu a jiných omamných látek do Domova za účelem konzumace.
* bod č. 11: nerespektování řádu pro návštěvy.
* bod č. 14: neumožnění kontroly pokoje (zejména stav oken a okenních žaluzií, topení, podlah a zdí a dále stav inventáře – nábytek, elektrospotřebiče a další vybavení).
* bod č. 15: využívání jiných elektrospotřebičů a neumožnění kontroly kabelů těchto spotřebičů.
* bod č. 21: nedodržování povinnosti řádně pečovat o své dítě/děti.

Za takové porušení Vám bude uděleno písemné upozornění. Třetí písemné upozornění pro Vás znamená ukončení poskytování služby. Výpovědní lhůta činí 14 dní, a je počítána od data udělení písemného upozornění, s kterým budete seznámena (to znamená, že upozornění lze udělit například i telefonicky v době pobytu uživatelky mimo Domov). Závažné porušení je Vám oprávněn udělit vedoucí pracovník.

**Hrubé porušení**

Za hrubé porušení se považuje, jestliže porušíte ustanovení uvedené níže:

* bod č. 5: neplatíte v řádném termínu úhradu za poskytování sociální služby.
* bod č. 8b): nevyvarujete se agresivnímu chování (slovní napadání, vyhrožování, fyzické napadení).
* bod č. 12: používání otevřeného ohně v zařízení, vnášení zbraní a/nebo jiných nebezpečných látek do Domova.
* bod č. 19: opuštění dítěte bez zajištění převzetí odpovědnosti za dítě jinou zletilou uživatelkou.
* bod č. 23: neohlášení pobytu (na jednu a více nocí) mimo Domov.
* bod č. 24: pobyt mimo Domov v celkové délce 10 a více nocí/dní za 1 měsíc (není-li ošetřeno v Individuálním plánu).

Za takové porušení Vám bude ukončeno poskytování služby s výpovědní lhůtou 14 dní. U porušení bodu 5 je výpovědní lhůta 7 dní. U porušení povinností 9b) je z důvodu ochrany ostatních obyvatel domu výpovědní lhůta 1 den, tzn. uživatelka se vystěhuje do 24 hodin od incidentu. Závažné porušení je Vám oprávněn udělit vedoucí pracovník.

**II. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Pokud máte pocit, že jsou porušeny smluvní podmínky pobytu v Domově, pokud nejste spokojena s chováním pracovníků nebo s poskytovanými aktivitami a dalšími činnostmi, pokud si myslíte, že jste omezována, máte možnost si stěžovat. Stížnost můžete podat:

**Sama**

* na rodinné radě,
* své klíčové pracovnici,
* pokud není klíčová pracovnice přítomna, tak jakémukoliv jinému pracovníkovi, a to v tomto pořadí: pracovník ve službě => sociální pracovnice => vedoucí pracovnice,
* pokud Vaše stížnost směřuje na pracovníka, posloupnost podání stížnosti je následující:
  1. stížnost na pracovníky Domova se podává vedoucí pracovnici (Martina Kunstová),
  2. stížnost na vedoucí Domova se podává koordinátorce služeb (Eva Vondráková),
  3. stížnost na koordinátorku se podává předsedkyni správní rady (Marie Pacherová).

*Jak si můžete stěžovat?*

* ústně/telefonicky: pracovník, který stížnost přijímá, ji zapíše a připojí podpis,
* písemně/elektronicky: napsanou stížnost můžete vhodit do schránky, předat pracovníkovi nebo poslat e-mailem na adresu: info@napocatku.cz

*Jak bude stížnost vyřízena?*

* schránka je kontrolována pracovníky jednou týdně před rodinnou radou a v případě, že je v ní nalezena stížnost, je neprodleně předána k řešení vedoucí pracovnici,
* stížnost je projednávána na poradě týmu; pokud stížnost směřuje na konkrétního pracovníka, je projednána na společné schůzce pracovníka s jeho nadřízeným, přičemž jsou vyslechnuty všechny zúčastněné strany (včetně Vás),
* ve lhůtě 30 dnů dostanete od své klíčové pracovnice písemné vyrozumění o tom, jaký je výsledek Vaší stížnosti a jaká byla případně přijata nápravná opatření; týkají-li se nápravná opatření všech uživatelek a chodu Domova, dostanete o tom bližší informace na rodinné radě.

**Prostřednictvím zástupce, kterého si zvolím**

* v případě, že chcete, můžete si zvolit zástupce, který stojí mimo strukturu zařízení (tj. nelze si za svého zástupce zvolit pracovníka organizace). Může se jednat o blízkého člověka, jinou uživatelku, které důvěřujete. Vašemu zástupci následně bude sděleno řešení stížnosti.

**Anonymně**

* v případě, že máte jakékoliv obavy, lze stížnost vhodit do schránky na chodbě u hlavního vchodu. Písemné vyrozumění bude následně vyvěšeno na nástěnce u schránky stížností.

**Co dělat v případě, kdy nesouhlasíte s vyřízením stížnosti?**

Pokud nesouhlasíte s výsledkem podané stížnosti, můžete se odvolat k ředitelce Na počátku či k předsedkyni správní rady. Na vyřízení Vašeho odvolání mají lhůtu 30 dnů. O výsledku odvolací stížnosti dostanete písemné vyrozumění.

* adresa: Soběšická 560/60, Husovice, 614 00 Brno
* telefon: 548 221 405, 774 440 821
* e-mail: [eva.vondrakova@napocatku.cz](mailto:eva.vondrakova@napocatku.cz) (ředitelka Na počátku, o. p. s.)

Pokud nesouhlasíte s výsledkem své odvolací stížnosti, můžete se obrátit na kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman).

* adresa: Údolní 39, 602 00 Brno,
* telefon: informační linka: 542 542 888, ústředna: 542 542 111
* e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)