Provozní řád CDZ-D

Pravidla pro klienty a návštěvníky

Centrum duševního zdraví pro děti a adolescenty Odyseum

Provozovatel: Pro zdraví 21, z.ú., IČ: 22844660, Sídlo organizace: Havlíčkova 8, 266 01 Beroun - Centrum



1. Základní informace

1.1 Tento řád vysvětluje, jak se domlouvá péče, jak komunikovat s pracovníky a jak se pohybovat v centru. Pomáhá zajistit bezpečné a klidné prostředí pro děti, dospívající, jejich rodiny i pracovníky. Platí pro klienty, jejich doprovod, návštěvy a další osoby v prostorách centra a přilehlém areálu.

1.2 Poskytovatelem je Pro zdraví 21, z.ú., IČO 22844660, se sídlem Havlíčkova 8, 266 01 Beroun. Odyseum je označení služeb poskytovatele. Centrum poskytuje sociální a zdravotní služby; tento řád nenahrazuje smlouvu ani neomezuje práva stanovená právními předpisy. Označení klient zahrnuje také pacienta zdravotních služeb.

1.3 Adresa centra: Spojovací 762, 267 01 Králův Dvůr.

1.4 Provozní doba: pondělí až pátek 8:00–16:00. Péče do 18:00 nebo o víkendu je možná pouze po předchozí dohodě a schválení centrem.

2. Příchod a plánování péče

2.1 První návštěvu klienta u psychologa ke zhodnocení jeho stavu domlouvá recepce s rodičem. Pokud je klient indikován k péči centra, recepce následně sjednává termíny u psychiatra, rodinného poradce či psychoterapeuta. Po přidělení klíčového pracovníka si termíny schůzek s klientem nebo rodičem domlouvá klíčový pracovník přímo. Účast klienta nebo rodiče ve skupinách, programech a dalších aktivitách centra, například edukačních, zajišťuje klíčový pracovník; na vyžádání rodiče může objednání na předem stanovený termín zajistit také recepce.

2.2 Po zhodnocení stavu klienta psychologem a poradě týmu je ve spolupráci s rodičem nastaven individuální plán péče. Individuální plán je stvrzen oběma stranami a je závazný pro další průběh péče.

2.3 Sjednané termíny si zaznamenávejte. Centrum je může podle svých možností připomenout, připomenutí však není podmínkou uskutečnění schůzky.

2.4 Přijďte přibližně 5–10 minut před sjednamým termínem. U vstupu zazvoňte na označený zvonek centra a vyčkejte, až Vám pracovník umožní vstup. Nevstupujte bez vědomí pracovníka a nevpouštějte další osoby. Po vstupu se ohlaste na recepci. Pracovník Vám sdělí, kde máte vyčkat. Při pozdním příchodu se schůzka zpravidla neprodlužuje.

2.5 Pokud se nemůžete dostavit, omluvte se telefonicky nebo SMS co nejdříve, pokud možno alespoň 24 hodin předem. Při náhlé nemoci nebo jiné nepředvídané události se ozvěte, jakmile je to možné. Změnu nebo náhradní termín domluvte s recepcí či pracovníkem, který schůzku sjednal.

2.6 Opakované neomluvené absence řešíme s klientem nebo zákonným zástupcem individuálně s ohledem na další poskytování péče. Případné přerušení či ukončení péče se řídí smlouvou, právními předpisy a pravidly uvedených v oddílu 7.

2.7 Při příznacích akutního infekčního onemocnění klient ani doprovod do centra nepřicházejí. Schůzku omluvte a domluvte náhradní termín nebo jinou formu kontaktu. Pokud se příznaky projeví u dítěte během návštěvy, pracovník podle jeho stavu zajistí potřebnou pomoc, kontaktuje zákonného zástupce a domluví bezpečné předání dítěte.

3. Nezletilí klienti

3.1 Nezletilý klient přichází v doprovodu zákonného zástupce, pokud nebyl s centrem písemně dohodnut samostatný příchod a odchod se souhlasem zákonného zástupce. Klient přichází na úvodní konzultaci u psychologa a na vstupní či kontrolní vyšetření u psychiatra vždy v doprovodu zákonného zástupce.

3.2 Potřebu účasti zákonného zástupce při dalších vyšetřeních a konzultacích domlouvá pracovník individuálně podle povahy péče, věku, vyspělosti a zdravotního stavu klienta a příslušných právních pravidel. Přítomnost doprovodu při péči se řídí právy klienta a podmínkami bezpečného poskytování služby.

3.3 Před schůzkou a po ní zajišťuje dohled nad dítětem zákonný zástupce nebo předem dohodnutý doprovod, pokud nebyl dohodnut samostatný příchod a odchod. Dítě předá pracovníkovi a po skončení péče ho včas vyzvedne. Zákonný zástupce je během pobytu dítěte dosažitelný na telefonu sděleném centru.

3.4 Při zahájení péče dohodneme a zaznamenáme do dokumentace režim příchodu a odchodu i osoby oprávněné dítě vyzvednout. Dítě předáváme pouze zákonnému zástupci nebo jiné předem dohodnuté oprávněné osobě v souladu s právními podmínkami péče. Změnu vyzvedávající osoby domluvte s pracovníkem předem.

3.5 Oznamte změnu telefonu či e-mailu i změny rodičovské odpovědnosti, opatrovnictví nebo jiné okolnosti důležité pro péči a předávání dítěte. Je-li třeba, předložte příslušný doklad.

4. Pohyb a chování v centru

4.1 Pohybujte se pouze v prostorách určených pro veřejnost, zejména na recepci, v šatně a na toaletách. Do konzultačních místností a ostatních prostor vstupujte s pracovníkem nebo podle jeho pokynů. Návštěvy se nejprve ohlásí pracovníkovi recepce centra.

4.2 Po skončení návštěvy si vezměte osobní věci a opusťte centrum podle dohodnutého režimu. Při odchodu neumožňujte vstup dalším osobám.

4.3 Recepce slouží pro organizační záležitosti a čekání na schůzku. Není určena pro dlouhodobý pobyt ani volné návštěvy bez domluvy.

4.4 Při vstupu se přezujte do vlastní čisté obuvi nebo použijte jednorázové návleky. Z bezpečnostních důvodů nechoďte naboso ani jen v ponožkách. Doporučujeme pevnou obuv s protiskluzovou podrážkou.

4.5 Oděv a obuv odkládejte do určených šatních skříněk; osobní věci zabezpečte a cennosti mějte pod dohledem. Nalezené věci odevzdejte na recepci. Odpovědnost za odložené věci i případné škody se řídí právními předpisy.

4.6 Udržujte čistotu a zacházejte šetrně s nábytkem, hračkami a pomůckami. Poškození nebo ztrátu věcí ihned oznamte pracovníkovi. Jídlo a nápoje konzumujte na recepci; v konzultačních a terapeutických místnostech je povolena voda, případně občerstvení dohodnuté jako součást programu.

4.7 Vlastní elektrická zařízení, například nabíječky, používejte pouze na recepci a v bezvadném stavu. Zvířata do budov nevstupují; výjimkou jsou asistenční a vodící psi.

4.8 V areálu a bezprostředně před budovami neparkujte a neblokujte průjezd. Využívejte parkoviště nedalekého hypermarketu v souladu s jeho pravidly.

5. Komunikace a soukromí

5.1 Jednejte s pracovníky i ostatními návštěvníky slušně a s respektem. Máte právo na důstojné jednání, péči bez diskriminace, ochranu soukromí a srozumitelné informace o péči. Ptejte se, pokud něčemu nerozumíte, a sdělte své potřeby nebo obavy.

5.2 Podle charakteru péče a předchozí domluvy může setkání probíhat s dítětem a rodičem či jinou pečující osobou společně nebo odděleně. Respektujte dohodnutou délku setkání. Pokud něčemu nerozumíte, necítíte se bezpečně nebo potřebujete přestávku, sdělte to pracovníkovi a domluvte další postup.

5.3 Recepce řeší příchody, objednávání, změny termínů a základní organizační otázky. Odborné záležitosti řešte s příslušným pracovníkem; koordinaci péče s klíčovým pracovníkem. Při práci s klienty nemusí být pracovníci okamžitě telefonicky dostupní.

5.4 Pro organizační komunikaci používejte kontakty uvedené v oddílu 8. Provozní doba obsluhy telefonu a zpráv: pondělí až pátek 8:00–16:00. Pracovníci nemusí odpovědět ihned; zprávy zaslané mimo tuto dobu budou řešeny v době obsluhy. Tyto kontakty neslouží k zajištění okamžité krizové pomoci. Při bezprostředním ohrožení zdraví nebo života volejte 155 nebo 112.

5.5 Předávání odborných zpráv a citlivých dokumentů probíhá výhradně schválenými zabezpečenými kanály v souladu s interními bezpečnostními standardy a GDPR. Pokud si nejste jistí, jak zprávu předat, nejprve se domluvte s příslušným pracovníkem.

5. Komunikace a soukromí

5.6 Na recepci neprobírejte podrobnosti o zdravotním stavu, rodinné situaci ani průběhu péče, pokud to není nutné pro okamžitou pomoc. Pro citlivou záležitost požádejte o rozhovor v soukromí nebo jiný vhodný způsob kontaktu.

5.7 Poskytujte pravdivé informace potřebné pro bezpečnou a řádnou péči a upozorňujte na významné změny. Při zdravotní péči informujte zejména o zdravotním stavu, užívaných lécích a alergiích.

5.8 Během konzultací a skupinových aktivit ztlumte telefon a nepoužívejte jej, pokud se s pracovníkem nedohodnete jinak. Výjimkou je naléhavá situace nebo potřebný kontakt se zákonným zástupcem. Na recepci telefonujte krátce a potichu; nepouštějte hlasitá videa, hudbu ani hry.

5.9 Informace o ostatních klientech nesdělujte dalším osobám ani nezveřejňujte. Fotografie, zvukové a obrazové záznamy v centru nepořizujte bez předchozího písemného povolení poskytovatele a respektování práv všech dotčených osob.

5.10 Pracovníci chrání soukromí klientů a jsou vázáni mlčenlivostí v rozsahu právních předpisů. Na přítomnost studenta či stážisty při péči budete upozorněni; můžete ji odmítnout.

6. Bezpečnost a mimořádné situace

6.1 Do centra nevstupujte pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. Tyto látky do centra nevnášejte ani je zde neužívejte či nedistribuujte. V budovách i přilehlém areálu je zakázáno kouření včetně elektronických cigaret, zahřívaného tabáku a vaporizérů.

6.2 Nevnášejte zbraně, výbušniny, hořlaviny ani jiné nebezpečné předměty. Léky nenechávejte volně odložené a nepodávejte je jiným osobám. Nebezpečného nálezu se nedotýkejte a ihned upozorněte pracovníka.

6.3 Chodby, schodiště a únikové východy udržujte volné. Neodkládejte zde kočárky ani zavazadla. Nepoškozujte ani nezneužívejte hasicí přístroje a další bezpečnostní vybavení.

6.4 Při zdravotních obtížích, psychické krizi, úrazu, nebezpečném chování nebo jiné mimořádné události ihned informujte nejbližšího pracovníka a řiďte se jeho pokyny. Pracovníci zajistí pomoc a v případě potřeby přivolají záchrannou službu, policii nebo hasiče. Hlaste i drobné úrazy.

6.5 Při požáru nebo evakuaci opusťte budovu podle pokynů pracovníků a značení únikových cest.

6.6 Lékárnička: Pro poskytnutí první pomoci je lékárnička umístěna na recepci.

6.7 Vybrané označené prostory areálu jsou monitorovány kamerovým systémem. Kamery nejsou v terapeutických, konzultačních, zdravotnických ani hygienických místnostech. Podrobnosti jsu na odyseum.cz/ochrana-osobnich-udaju/.

7. Připomínky stížnosti a porušení pravidel

7.1 Stížnost, připomínku nebo podnět můžete podat ústně, písemně, e-mailem i anonymně. Podání stížnosti nemá negativní vliv na poskytování péče. Postup, kontakty, lhůty a možnosti dalšího přezkoumání najdete v centru na recepci. Anonymní podání prověříme podle jeho obsahu; bez kontaktu Vám nemůžeme přímo sdělit výsledek.

7.2 Při porušení pravidel Vás pracovník upozorní a požádá o nápravu. Při závažném ohrožení může vyzvat k opuštění prostor a přivolat pomoc. Opakované nebo závažné porušování může vést k přerušení či ukončení služeb pouze za podmínek smlouvy a právních předpisů. Vždy zohledňujeme věk, zdravotní stav a situaci klienta i potřebu neodkladné pomoci.

8. Kontakty a platnost řádu

Recepce a objednávání: +420 704 979 979

Vedoucí týmu CDZ-D: +420 775 593 966

E-mail recepce: recepce@prozdravi21.cz

Web: www.odyseum.cz

8.2 Tísňové linky: 155 záchranná služba • 158 policie • 150 hasiči • 112 společné tísňové číslo. Mimo provozní dobu při bezprostředním ohrožení volejte 155 nebo 112.

8.3 Řád je dostupný v budově a na webu centra. S klientem a jeho zákonným zástupcem jej probíráme při zahájení spolupráce; seznámení potvrzují podpisem. Změny schvaluje statutární zástupce. Řád se reviduje alespoň jednou ročně; změny samy o sobě nemění smlouvu.

8.4 Vydáno: 1.3.2026 • Účinnost od: 2.3.2026

Příští revize: 31.12.2026

8.5 Schválila: PhDr. Zdeňka Benešová, ředitelka Pro zdraví 21, z.ú.

V Králově Dvoře dne 1.3.2026

Podpis: _____

Pro zdraví 21 z.ú.
Havlíčkova 8, 266 01 Beroun
IČO: 22844660
www.prozdravi21.cz