

	SENIOR HOUSE n.o.,	Verzia 01
	Domáci poriadok	Počet strán 26

SENIOR HOUSE n.o.
 SNP 2130/56, 934 01 Levice
 IČO 45732094
 DIČ 2022956144

DOMÁCI PORIADOK

Vypracovaný podľa Zákona NR SR 448/2008 o sociálnych službách v znení neskorších predpisov, vydaný v zmysle príslušných ustanovení Zakladacej listiny neziskovej organizácie SENIOR HOUSE n.o. a v zmysle Organizačného poriadku.

Príloha k Štandardom kvality v sociálnych službách:

A. Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby

IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky

4.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok

II. Oblasť: Procedurálne podmienky

2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby...

Vydaný pre zariadenie sociálnych služieb **SENIOR HOUSE n.o.**

Zariadenie pre seniorov a zariadenie opatrovateľskej služby

zriadené zriaďovacou listinou zo dňa 08.11.2011 s celoročným pobytom s kapacitou 58 miest:

druh sociálnej služby : Zariadenie pre seniorov (ZpS) – kapacita: 33 miest

druh sociálnej služby : Zariadenie opatrovateľskej služby (ZOS) – kapacita: 25 miest

Identifikačné údaje prevádzkovateľa zariadenia sociálnych služieb:

názov: **SENIOR HOUSE n.o.**

právna forma: **nezisková organizácia (n.o.)**

sídlo: **SNP 24, 934 01 Levice**

miesto poskytovanie sociálnej služby: **SNP 56, 934 01 Levice**

IČO: **45732094**

štatutárny orgán: **riaditeľ neziskovej organizácie** s právnou subjektivitou

Pojmy

- prijímateľ sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“ alebo „klient“)
 - SENIOR HOUSE n.o. (ďalej len „zariadenie“)
 - Zákon - Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách...

Ciele

Domáci poriadok obsahuje zásady, ktoré sú formulované v týchto cieľoch:

- zaistiť pokojný a spokojný život v zariadení sociálnych služieb SENIOR HOUSE n.o.
- vychádzať z princípov zachovávanía ľudskej dôstojnosti a autonómie prijímateľov sociálnych služieb, rešpektovať ich názory a rozhodnutia, klásť dôraz na dodržovanie ľudských a občianskych práv
- podporovať samostatnosť a sebestačnosť klientov
- zaistiť v čo najvyššej možnej miere súkromie prijímateľov sociálnej služby
- rešpektovať individuálne osobitosti a individuálne potreby prijímateľov sociálnej služby

OBSAH

- Čl. 1. Účel smernice a rozsah platnosti
- Čl. 2. Použité skratky a pojmy
- Čl. 3. Podmienky poskytovania sociálnych služieb
- Čl. 4. Prijatie prijímateľa sociálnej služby a ukončenie poskytovania sociálnej služby
- Čl. 5. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby
- Čl. 6. Výška úhrad za sociálne služby a realizácia úhrad
- Čl. 7. Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
- Čl. 8. Základné sociálne poradenstvo
- Čl. 9. Sociálna rehabilitácia, pracovná terapia a záujmová činnosť
- Čl. 10. Zásady ubytovania
- Čl. 11. Stravovanie klientov
- Čl. 12. Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť
- Čl. 13. Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva
- Čl. 14. Základné povinnosti klientov
- Čl. 15. Denný harmonogram
- Čl. 16. Návštevy u klientov
- Čl. 17. Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia klientov
- Čl. 18. Služby
- Čl. 19. Náhrada škody spôsobenej zariadením klientovi
- Čl. 20. Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku
- Čl. 21. Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia klienta
- Čl. 22. Spolupodieľanie sa klienta na kvalite služieb a riešenie sťažností
- Čl. 23. Záverečné ustanovenia

Čl. 1

Účel smernice a rozsah platnosti

- 1.1 Zariadenie sociálnych služieb SENIOR HOUSE n. o., (ďalej len „zariadenie“) vydáva Domáci poriadok, ktorý upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnej služby a upravuje práva a povinnosti klientov v súlade s platnou legislatívou.

1.2 Predpokladom poskytovania kvalitných služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života klientov zariadenia. Dôraz kladieme najmä na tieto oblasti:

- ľudská a občianska dôstojnosť,
- individuálne požiadavky klienta,
- sociálny status klienta, jeho vzťahy, rodina a komunita,
- odborný a profesionálny prístup,
- kvalitné služby

1.3 Pokiaľ sa tento predpis odvoláva na „proces“, myslí sa tým spracovaný postup, s ktorým má byť prijímateľ sociálnej služby, resp. jeho zákonný zástupca a dotknutí rodinní príslušníci oboznámení primeraným spôsobom a v primeranom rozsahu. Domáci poriadok sa odvoláva na proces vtedy, ak opisovanie celej činnosti nie je v domácom poriadku účelné.

Čl. 2

Použité skratky a pojmy

2.1 V dokumente sú použité nasledovné skratky:

ZSS - Zariadenie sociálnych služieb

ZOS - Zariadenie opatrovateľskej služby

ZpS – zariadenie pre seniorov

2.2 V dokumente sú použité nasledujúce pojmy

Zákon o sociálnych službách – Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní / živnostenský zákon/ v znení neskorších predpisov.

Zariadenie - Zariadenie sociálnych služieb SENIOR HOUSE n.o.,

Klient - Fyzická osoba, s ktorou je uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnej služby.

Čl. 3

Podmienky poskytovania sociálnej služby

3.1 SENIOR HOUSE n.o., je zariadením sociálnych služieb zriadeným Ing. Gregorom Horniakom, ktoré podľa zákona o sociálnych službách poskytuje sociálnu službu fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby alebo fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, ak jej nemožno poskytnúť opatrovateľskú službu. Zariadenie poskytuje sociálne služby podľa § 35 (Zariadenie pre seniorov) a podľa § 36 (Zariadenie opatrovateľskej služby) Zákona o sociálnych službách.

3.2 V zariadení sa poskytujú odborné, obslužné a ďalšie činnosti:

- pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
- základné sociálne poradenstvo
- sociálna rehabilitácia
- ubytovanie
- stravovanie
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva

3.3 Zariadenie utvára podmienky na úschovu cenných vecí, aj záujmovú činnosť

- Podľa § 9 ods. 12 sa pri nástupe klienta do zariadenia podpisuje medzi zariadením a klientom Zmluva o úschove cenností. Okrem toho je vedená evidencia úschovy cenností klientov a karta cenností každého klienta individuálne. Za všetky tieto náležitosti zodpovedá poverený pracovník zariadenia, ktorým je riaditeľ SENIOR HOUSE n.o. osobne.
- Za prebratie i uschovanie cenností je zodpovedný poverený. Bez jeho vedomia nesmie byť trezor otváraný a cennosti z neho vyberané ani doň vkladané.
- Každý jeden krok manipulácie s trezorom – úschova nových cenností alebo vyberanie evidovaných cenností, je zaznamenaný v príslušnej evidencii u zodpovedného pracovníka a taktiež v karte cenností, ktorá je vedená každému prijímateľovi sociálnej služby individuálne. Tento krok musí byť podpísaný i zodpovedným pracovníkom i majiteľom cennosti alebo osobou, ktorá ho zastupuje a koná tak na základe uvedenia v Zmluve o úschove cenností.
- V prípade nevyhnutnosti je cennosti oprávnená prevziať iba osoba uvedená v Zmluve o úschove cenností.
- Za cennosti – peniaze, šperky, elektroniku a iné osobné veci klienta, ktoré neboli dané do úschovy, zariadenie nepreberá zodpovednosť.

- Klient pri nástupe do zariadenia predloží občiansky preukaz a preukaz zdravotnej poisťovne zodpovednému pracovníkovi zariadenia. Tieto doklady sú uložené v dokumentácii sociálneho pracovníka, tak, aby sa zamedzilo prípadnej strate alebo zneužitiu. Klient môže kedykoľvek požiadať a vydanie preukazu. Taktiež odovzdá aj úplnú zdravotnú dokumentáciu vrchnej sestry zariadenia.

3.4 V zariadení sú podmienky a náležitosti poskytovania sociálnych služieb zakotvené v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby medzi poskytovateľom sociálnej služby a prijímateľom sociálnej služby.

3.5 Zariadenie je zamerané na vytváranie prostredia s rodinnou atmosférou. Nie je v ňom možné poskytovať služby osobe, ktorá trpí závažnými poruchami správania alebo sa u nej vyskytujú opakované závažné prejavy agresie voči iným ľuďom, sebe samému či predmetom. Táto vylučujúca podmienka sa posudzuje individuálne. Do zariadenia tiež nie je možné prijať osobu, pokiaľ trpí akútnym alebo chronickým infekčným ochorením.

3.6 Zamestnanci zariadenia rešpektujú dôstojnosť klientov, ich rozdielne schopnosti a osobitosti v uspokojovaní svojich potrieb. Taktiež rešpektujú právo klientov na súkromie a právo na uplatňovanie ľudských práv a slobôd. Je ich povinnosťou poznať požiadavky klientov a napomáhať im k ich uspokojovaniu s dôrazom na čo najvyšší stupeň ich plnohodnotného a dôstojného života v podmienkach zariadenia. Zamestnanci rešpektujú súkromie klientov a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch. Rešpektujú tiež súkromie klientov počas návštev.

3.7 Zariadenie vytvára podmienky pre absolvovanie návštev, ktoré sa môžu zdržiavať buď v izbe klienta, v spoločenskej miestnosti alebo vo vonkajších priestoroch zariadenia. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov klientov, prípadne napomáhajú kontaktom s blízkou komunitou. Zariadenie má snahu spolupracovať s príbuznými klientov, poskytovať im poradenstvo a v prípade potreby informovať o celkovom stave klienta a jeho zmenách. Zariadenie neposkytuje možnosť ubytovania rodinného príslušníka či inej blízkej osoby.

3.8 Zamestnanci a klienti zariadenia sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto Domáceho poriadku a usilovať sa o dobré spolunažívanie a vzájomnú spoluprácu. Zariadenie je povinné rešpektovať individuálnu duševnú, mentálnu a právnu spôsobilosť klienta. Klient má možnosť spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby, má možnosť výberu. Prijatie klienta do zariadenia nie je podmienené náboženským vierovyznaním. Klient

má možnosť zúčastňovať sa bohoslužieb v blízkom okolí a má právo na vykonanie individuálnych sviatostí priamo v zariadení.

- 3.9 V prípade porušenia Domáceho poriadku klientom zbaveným spôsobilosti na právne úkony riaditeľ bezodkladne upovedomí opatrovníka klienta o charaktere a rozsahu porušenia, ako aj o prijatých opatreniach.

Čl. 4

Prijatie prijímateľa sociálnej služby a ukončenie poskytovania sociálnej služby

- 4.1 Prijímanie klienta a ukončenie poskytovania sociálnej služby sa riadi Smernicou prijímania a prepúšťania klienta. S činnosťami súvisiacimi s prijímaním klienta je záujemca, ktorý sa zaujíma o poskytovanie sociálnej služby, resp. jeho zákonný zástupca, oboznámený pri prvom kontakte so zariadením. V prípade, že sa prvého kontaktu zúčastňujú rodinní príslušníci klienta, sú oboznámení s procesom rovnocenne ako záujemca, ktorý sa má v budúcnosti stať prijímateľom sociálnej služby. Na ich požiadanie sa im odovzdá rámcový opis činností a vysvetlia sa im predovšetkým tie činnosti, pri ktorých sa vyžaduje ich súčinnosť.
- 4.2 Pri informovaní sa dodržiavajú zásady transparentnosti a zrozumiteľnosti. O stave a situácii klienta poskytuje rodinným príslušníkom informácie riaditeľka zariadenia, vrchná sestra alebo sociálna pracovníčka. Informácie je možné poskytnúť:
- a) osobne
 - b) telefonicky
 - c) elektronickou alebo listovou poštou
- 4.3 Všeobecné informácie o podmienkach prijatia, náležitostiach prijatia a základnom postupe pri prijímaní, sú zverejnené na internetovej stránke zariadenia: www.senior-house.sk. Za uskutočnenie prvého kontaktu, informovanie, ako i riadenie procesu prijímania a prepúšťania klienta, je zodpovedná riaditeľka zariadenia, vrchná sestra alebo sociálna pracovníčka.
- 4.5 Občan sa stáva klientom dňom podpisu Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- 4.6 Občan má právo prijímacie konanie prerušiť aj bez uvedenia dôvodu v ktoromkoľvek kroku. V tomto prípade sa lehoty konania predlžujú o dobu jeho nečinnosti.
- 4.7 Poskytovanie sociálnej služby sa končí v nasledovných prípadoch:
- a) uplynutím dohodnutej doby

- b) úmrtím klienta
- c) ukončením na vlastnú žiadosť klienta
- d) ukončením zo strany poskytovateľa

4.8 O ukončenie poskytovania sociálnej služby môže požiadať klient alebo jeho zákonný zástupca a to písomne. V prípade, že nie je dohodnuté inak, platí 30 dňová výpovedná lehota, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení žiadosti o ukončenie poskytovania sociálnej služby.

4.9 V prípade začatia konania o ukončení poskytovania sociálnej služby zo strany poskytovateľa, sa zaväzuje zariadenie spolupracovať s klientom alebo jeho zákonným zástupcom a rodinnými príslušníkmi na hľadanie iného riešenia - pobytu v zariadení - a dohodne ukončenie služby v primeranom termíne. Ak dohoda nie je možná, najmä z dôvodu odmietnutia spolupráce dotknutých osôb, alebo zariadenie nevie eliminovať riziká ďalšieho pobytu, rozhodne o termíne ukončenia poskytovania služby aj bez dohody.

4.10 O začatí, priebehu a konaní ukončovania poskytovania sociálnej služby sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu klienta. Súčasťou procesu ukončovania je aj vzájomný zápočet pohľadávok a záväzkov, odovzdanie majetku užívaného klientom zariadeniu, ako aj odovzdanie vecí a hotovosti vedenej v depozite klientovi alebo jeho právnomu zástupcovi.

Čl. 5

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby

5.1 Zariadenie poskytuje sociálne služby výhradne na základe Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Túto zmluvu je klient alebo jeho zákonný zástupca povinný podpísať najneskôr v deň nástupu do zariadenia.

5.2 Zmluvu za poskytovateľa podpisuje riaditeľka zariadenia.

5.3 Všetky náležitosti Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby sa riadia §74 Zákona o sociálnych službách .

5.4 Klient alebo jeho právny zástupca musí byť s ustanoveniami zmluvy, ako i s dopadom právnych záväzkov oboznámený pred podpisom zmluvy v jemu zrozumiteľnej forme.

5.5 Zmluva je súčasťou spisu klienta. Zmeny zmluvy sa vykonávajú formou písomného Dodatku.

5.6 Zariadenie môže jednostranne vypovedať Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, ak:

- prijímateľ sociálnej služby hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie, alebo ďalej tým, že nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu. Ak ide o poskytovanie celoročnej pobytovej sociálnej služby, tak najmä tým, že nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dĺžna suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady.
- prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí Dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa odseku 11 a 12 §74 Zákona 448/2008 Z.z.
- prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na Zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu,
- obec alebo vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu.

5.7 Zariadenie vypovie Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, ak zariadenie prestane spĺňať podmienky na poskytovanie sociálnej služby alebo je právoplatne rozhodnuté o zákaze poskytovať sociálnu službu alebo bolo vymazané z registra poskytovateľov sociálnych služieb.

Čl. 6

Výška úhrad za sociálnu službu a realizácia úhrad

6.1 Stanovenie výšky úhrad sa riadi § 72 a 73 zákona o sociálnych službách. Podrobnosti o spôsobe určenia úhrady za sociálnu službu a jej výšky určuje Cenník zariadenia. Cenník je zverejnený na prístupnom mieste v priestoroch zariadenia a tiež na web stránke zariadenia. Je tiež prístupný priamo v kancelárii riaditeľky zariadenia.

6.2 Celková výška úhrady sa vypočítava za mesiac, pričom sa sčítajú úhrady za jednotlivé služby podľa denných sadziieb a vynásobia sa počtom dní v mesiaci, počas ktorých bola služba odobieraná. Kalkulačný (výpočtový) list pre denné sadzby je prílohou Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

6.3 Klient je povinný vykonávať úhrady v sumách, spôsobom a v termínoch tak, ako sa v zmluve zaviazal.

- 6.4 Nezaplatená úhrada alebo jej časť je pohľadávkou zariadenia a táto pohľadávka nezaniká smrťou klienta, ani ukončením poskytovania sociálnej služby z iných dôvodov. V prípade úmrtia klienta sa pohľadávka uplatňuje v konaní o dedičstve v zmysle príslušných zákonov, pokiaľ nie je uhradená inou osobou.
- 6.5 Preplatok úhrady za sociálnu službu je pohľadávkou klienta voči zariadeniu. Zariadenie je povinné tento preplatok vyplatiť klientovi ku dňu nasledujúcej pravidelnej úhrady klienta, alebo s ním dohodnúť vzájomný zápočet pohľadávok a záväzkov. Toto ustanovenie sa použije analogicky aj pri ukončení poskytovania sociálnej služby. Klient nemôže byť nútený do vzájomného zápočtu pohľadávok a záväzkov, pokiaľ trvá na ním určenej forme vrátenia preplatku a stanoví k tomu primeranú lehotu. V prípade sporu sa postupuje podľa ustanovení o náhrade škody spôsobenej klientovi.
- 6.6 O vzniknutom preplatku a nedoplatku je klient informovaný najneskôr k najbližšiemu dňu preplatenie úhrad. Zároveň sa dohodne aj spôsob vyrovnania nedoplatku alebo preplatku.
- 6.7 Za klienta môže platiť alebo do predpísanej výšky doplácať úhrady aj iná osoba. V takom prípade sa s ňou spíše osobitná zmluva o platení alebo doplácaní úhrad za klienta. Ustanovenia o preplatku alebo nedoplatku sa použijú analogicky.
- 6.8 Klient, jeho zákonný zástupca, respektíve iná osoba, ktorá sa podieľa na úhradách, má právo vyžiadať si výpis z realizovaných úhrad. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, zariadenie vystaví autorizovaný výpis z účtovníctva do 7 dní od predloženia takejto požiadavky.

Čl. 7

Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby

- 7.1 Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby sa poskytuje v závislosti od stupňa odkázanosti, ktorý je určený v Posudku o odkázanosti na sociálnu službu a v Rozhodnutí o odkázanosti na sociálnu službu.
- 7.2 Pomoc pri odkázanosti sa riadi Procesom opatrovania. Vykonávajú ho kvalifikované opatrovatelky, ktoré spĺňajú podmienky odbornej spôsobilosti v zmysle §84 odsek 9 Zákona o sociálnych službách.
- 7.3 O priebehu opatrovania a jednotlivých úkonoch sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu klienta.

Čl. 8

Základné sociálne poradenstvo

- 8.1 Základné sociálne poradenstvo sa poskytuje klientovi s cieľom posúdiť povahu problému klienta a prípadne jeho rodiny, poskytnúť základné informácie o možnostiach riešenia problému a podľa potreby dať odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Môže oň požiadať klient, jeho opatrovník alebo príbuzný kedykoľvek v priebehu poskytovania sociálnej služby. Základné sociálne poradenstvo sa poskytuje aj bez vyžiadania klienta, pokiaľ podľa povahy problému sociálna pracovníčka posúdi, že je potrebné.
- 8.2 Základné sociálne poradenstvo sa riadi Procesom základného sociálneho poradenstva a jeho poskytnutie je bezplatné. Vykonáva ho sociálna pracovníčka a vedie o tom záznamy určené procesom.
- 8.3 Základné sociálne poradenstvo je možné poskytnúť aj inému občanovi, ako záujemcovi o poskytnutie služby, pokiaľ o to požiada.

Čl. 9

Sociálna rehabilitácia, pracovná terapia a záujmová činnosť

- 9.1 Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť, ktorá sa v súlade s §21 zákona o sociálnych službách poskytuje klientovi na podporu jeho samostatnosti, nezávislosti a sebestačnosti. Zameriava sa na rozvoj a nácvik zručností alebo na aktivizovanie schopností a posilňovanie návykov pri sebaobslužbe, pri úkonoch starostlivosti o izbu a jej vybavenie a pri základných sociálnych aktivitách. Ďalej sa môže zamerať aj na nácvik v používaní zdravotníckych a kompenzačných pomôcok, nácvik prác obvyklých v domácnosti a udržiavanie sociálnej komunikácie.

Zoznam kompenzačných a zdravotníckych pomôcok

1. Invalidný vozík
2. Chodítko prekladacie
3. Chodítko quatro
4. Barle nemecké
5. Barle francúzske
6. Toaletné kreslo

7. Madlá pevné
8. Madlá sklopné
9. Nadstavec na WC

9.2 Program sociálnej rehabilitácie je súčasťou individuálneho prístupu ku klientovi a je zaznamenaný v individuálnom pláne. Jednotlivé opatrenia a ciele nadväzujú na diagnostiku klienta.

9.3 Pracovná terapia je odborná činnosť, ktorá je v súlade s §23 zákona o sociálnych službách zameraná na udržiavanie pracovných návykov a zručností klienta za účelom udržiavania jeho fyzických a mentálnych schopností podieľajúcich sa na jeho sebestačnosti. Zariadenie k tomu vytvára pracovné možnosti vhodné pre konkrétnu štruktúru klientov.

9.4 Záujmová činnosť je v súlade s §18 odsek 4 zákona o sociálnych službách orientovaná na ponuku voľnočasových aktivít, ktoré napomáhajú rozvoju ich schopností a zručností. Vychádzajú z požiadaviek klientov a sú primerané ich veku a zdravotnému stavu.

9.5 Sociálna rehabilitácia, pracovná terapia a záujmová činnosť sú doplnkovými aktivitami procesu opatrovania a sú podriadené jeho cieľom. O využívaní týchto aktivít sa vedú skupinové a individualizované záznamy z činností.

9.6 Služby spojené so sociálnou terapiou, pracovnou terapiou a záujmovou činnosťou sa poskytujú bezplatne.

9.7 Osobné vybavenie sa poskytuje klientovi v zmysle §18 odsek 5 zákona o sociálnych službách len ak sa mu poskytuje celoročná pobytová sociálna služba a klient si nemôže osobné vybavenie zabezpečiť svojim príjmom alebo príjmom zo svojho majetku sám a ani s pomocou rodiny . Prihliada sa pritom na jeho potreby, zdravotný stav a účasť na pracovnej terapii. Pod osobným vybavením sa rozumie najmä poskytnutie šatstva, obuvi, osobných hygienických potrieb a iných vecí osobnej potreby.

9.8 Návrh na poskytnutie osobného vybavenia predkladá sociálna pracovníčka riaditeľke na základe anamnézy klienta. Rozsah osobného vybavenia určí riaditeľka zariadenia. Poskytnuté osobné vybavenie sa eviduje na osobnej karte občana.

Čl. 10

Zásady ubytovania

- 10.1 Klienti sú ubytovaní v zariadení na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Sú ubytovaní v jednoposteľových a dvojposteľových izbách s vlastnými sociálnymi zariadeniami a kúpeľňou.
- 10.2 Pri umiestnení klienta do izby sú podľa možností rešpektované jeho individuálne potreby a záujmy, čím sa spoluvytvárajú podmienky pre uspokojovanie jeho potrieb a dobrého spolunažívania klientov navzájom.
- 10.3 Zariadenie je povinné odovzdať klientovi posteľ v pridelenej izbe spolu s príslušenstvom v stave spôsobilom na ich užívanie.
- 10.4 Osobné veci, ktoré si priniesol klient do zariadenia a veci, ktoré mu boli zariadením pridelené, sa označujú osobnou značkou vlastnou klientovi. Veci pridelené klientovi behom pobytu v zariadení (šatstvo, obuv, bielizeň) sa označujú obdobne.
- 10.5 Údržbu izieb a spoločných priestorov vykonáva a zabezpečuje zariadenie. Podrobnosti o údržbe a hygiene priestorov určuje Prevádzkový poriadok. Klient oznamuje zistené závady vo svojej pridelenej izbe službukonajúcemu zamestnancovi. V prípade, že závalu v izbe klienta zistí zamestnanec, oznámi to riaditeľovi. Zariadenie odstráni zistené závady neodkladne.
- 10.6 Klient smie, avšak s výlučným súhlasom riaditeľa, vrchnej sestry a sociálnej sestry, vykonávať vo svojej izbe drobné zmeny alebo úpravy, tieto úpravy však nesmú meniť dispozičné riešenie izieb, ich príslušenstva a iných priestorov zariadenia. V opačnom prípade môže zariadenie požadovať od klienta uvedenie vykonanej zmeny do pôvodného stavu na jeho náklady.
- 10.7 Pri používaní spoločných priestorov a zariadení nie je klient obmedzovaný alebo z nich vylúčený.
- 10.8 Spoločné priestory (vchod, chodby, jedáleň, schodištia, priestory pod schodišťami, spoločenské miestnosti a pod.) nesmú byť zapratané vecami klientov zariadenia. Umiestnenie akýchkoľvek predmetov v spoločných priestoroch, nepatriacich k vybaveniu zariadenia, nie je vzhľadom na bezpečnosť dovolené. Výnimky povoľuje riaditeľ.
- 10.9 Klient sa môže v zariadení slobodne pohybovať a má prístup do všetkých miestností, ktoré nemajú určené osobitné podmienky pre vstup. Tieto vyhradené priestory musia byť jasne označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám (napr. kotolňa, kuchyňa).
- 10.10 Za súkromný priestor klienta, na ktorý sa vzťahuje rešpektovanie práva na súkromie, sa považuje jeho obytná izba, skrinka, skriňa a ostatný nábytok a to aj pridelené zariadením, v

ktorom si odkladá svoje osobné veci, ďalej hygienické zariadenie, pokiaľ sa v ňom práve nachádza, a iný priestor nevyhradený personálu, pokiaľ tam klient práve je a chce tam byť aktuálne osamelý. Za súkromie sa považuje tiež intímna zóna klienta. Do tohto priestoru vstupuje personál ako do súkromného alebo aktuálne súkromného priestoru klienta, pričom dodržiava zásady ochrany tohto priestoru aj pred ostatnými klientmi.

- 10.11 Personál dbá na dodržiavanie zásad dôstojnosti klienta hlavne pri úkonoch osobnej hygieny, sebaobslužných úkonoch a ostatných úkonoch.
- 10.12 Personál vstupuje do izieb klientov po predchádzajúcom klopaní a výzve na dovoľenie k vstúpeniu. V prípade, že klient na klopanie neodpovedá, upozorní personál klienta na to, že pri neodpovedaní bude nútený vstúpiť do izby alebo do hygienického zariadenia aj bez dovoľenia k vstúpeniu. Následne môže do tohto priestoru vstúpiť aj bez súhlasu klienta.
- 10.13 Personál pri úkonoch hygieny tela dbá na dodržiavanie zásad intimity a dôstojnosti klienta a tieto úkony robí mimo očný kontakt ostatných klientov. Personál tiež dbá na vhodné oblečenie klientov a robí opatrenia na ochranu nahoty klientov najmä pri sprchovaní a prezliekaní alebo pri tendencii klienta sa obnažovať.
- 10.14 Klient môže byť presťahovaný na inú izbu s jeho súhlasom, prípadne súhlasom jeho rodinných príbuzných.

Čl. 11

Stravovanie klientov

- 11.1 ZSS neprevádzkuje vlastnú kuchyňu. Základné ustanovenia o stravovaní sú uvedené v Prevádzkovom poriadku stravovacieho zariadenia
- 11.2 Strava je servírovaná v jedálni, ktorá slúži aj ako spoločenská miestnosť, v estetickom a primeranom prostredí. Klient nemá možnosť výberu z viacerých jedál. V prípade alergie alebo intolerancie určitej potraviny je mu prispôsobený jedálny lístok na daný deň. Strava musí byť podávaná v dostatočnom množstve a dobrej kvalite. Klienti majú možnosť vyjadrovať sa aj ku kvalite a množstvu podávanej stravy. Pripomienky, sťažnosti a pochvaly môžu osobne, písomne aj anonymne podať na všetkých úrovniach riadenia, prípadne zápisom v Knihe želaní a sťažností. Pripomienkam stravníkov sa venuje pozornosť a organizácia ich rieši priebežne - ak je to možné, alebo pri zostavovaní jedálneho lístka na najbližší týždeň.

- 11.3 V odôvodnených prípadoch môže klient konzumovať stravu aj na izbe, kde má na to vytvorené podmienky, alebo je možné stravu vydať a konzumovať aj v inom čase, ako je určené podľa želania a potrieb klienta.
- 11.4 Aktuálny jedálny lístok je vyvesený vo vstupnej chodbe zariadenia ako aj v jedálni.
- 11.5 Klient má možnosť ovplyvňovať skladbu jedálneho lístka pri jeho zostavovaní cez svojich zástupcov v stravovacej komisií alebo cez riaditeľku.
- 11.6 V zmluve o poskytovaní sociálnej služby je dohodnutý odber stravy.

Čl. 12

Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť

- 12.1 Klient má možnosť vybrať si vlastného obvodného lekára. Zariadenie zároveň ponúka možnosť starostlivosti vlastným zmluvným praktickým lekárom pre dospelých – MUDr. Marekom Foldesim. Ak má klient vlastného lekára, zariadenie poskytuje klientovi len odporúčacie rady spojené s vybavovaním všetkých zdravotných a ošetrovateľských úkonov u lekára.
- 12.2 Klient, ktorý využíva služby zmluvného praktického lekára (má s ním uzatvorenú Dohodu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti) má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenia, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia, ktoré sprostredkováva personál zariadenia.
- 12.3 Klient i jeho rodinní príslušníci majú možnosť byť pravidelne informovaní o zdravotnom stave riaditeľom zariadenia, vrchnou sestrou alebo sociálnou sestrou. Zariadenie zabezpečuje v prípade potreby sprievod a dopravu na odborné vyšetrenia.
- 12.4 Zariadenie disponuje kompenzačnými pomôckami, ktoré poskytuje bez úhrady v nevyhnutnom čase, pokiaľ bude pomôcka vybavená cez zdravotnú poisťovňu. Pomôcky sú uvedené v prílohe č. 1 tohto Domáceho poriadku.
- 12.5 Zariadenie nie je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti s výnimkou poskytnutia prvej pomoci. Zabezpečuje však poskytovanie zdravotnej starostlivosti všeobecnými i odbornými lekármi, dbá na dodržiavanie liečebných postupov svojich klientov, vykonáva nákup a kontrolované uskladnenie ich liekov, prípravu na ich užitie a sleduje a eviduje užívanie liekov svojich klientov.

12.6 O poskytovaných prípadných ošetrovateľských výkonoch sa vedie príslušná dokumentácia v zmysle platných právnych predpisov.

Čl. 13

Pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva, upratovanie

13.1 V ubytovacom zariadení sa nachádza oddelený sklad na čistú a špinavú bielizeň s možnosťou núteného vetrania. Pranie posteľnej bielizne a osobnej ochrannnej bielizne je zabezpečované denne vo vlastnej pracovni zariadenia.

13.2 Pracovňa je vybavená dvoma práčkami – jednou – profesionálnou, veľkokapacitnou (9kg), zn. Primus - na posteľnú bielizeň, plachty, prateľné podložky pod ležiacich klientov a silne znečistenú bielizeň, druhou - práčkou zn. Whirlpool – s kapacitou 4 kg - na osobnú bielizeň a pracovňa ešte disponuje sušičkou bielizne.

13.3 Osobná ochranná bielizeň sa vymieňa raz týždenne. Výmena posteľnej bielizne sa uskutočňuje raz za 14 dní, v prípade potreby častejšie, pri ležiacich klientoch i denne.

13.4 O výmene bielizne sú vedené záznamy v evidencii. Každý kus bielizne sa **označuje** fixom, ktorý sa nedá vyprať. Pri označovaní sa uvádzajú iniciály klienta na štítky na bielizni. Označovanie sa pravidelne obnovuje.

13.5 Poškodená a opotrebovaná posteľná bielizeň je vyradená z používania. Silne znečistená bielizeň sa namáča do nádoby s dezinfekčným roztokom (Savo) a perie sa osobitne v profesionálnej práčke. .

13.6 Použitá posteľná bielizeň je uskladnená v plastických jednorazových vreciach v sklade pre použitú bielizeň

13.7 Čistá posteľná bielizeň je uskladnená v regáloch v sklade pre čistú bielizeň. Osobná čistá bielizeň klientov je uskladnená v skriniach na jednotlivých izbách klientov.

13.8 Pri výmene posteľnej bielizne po prepustení obyvateľa zo zariadenia sociálnych služieb sa musí posteľ a matrac vydezinfikovať. Hrubo znečistené lôžkoviny a matrace sa musia vyradiť z používania. Matrace a lôžkoviny sa musia raz ročne dezinfikovať špeciálnym postupom – na odstránenie roztočov.

Spôsob a frekvencia bežného a celkového upratovania:

V ubytovacom zariadení je nutné udržiavať všetky priestory v úplnej čistote.

- Bežné upratovanie priestorov ubytovacieho zariadenia vykonáva upratovačka jedenkrát denne (umývanie podláh, utieranie prachu, nečistôt a pavučín, dezinfekcia WC, umývadiel, sprchových kútov a vaní, vynášanie odpadkov).
- Dezinfekcia umývateľných stien v zariadeniach určených na osobnú hygienu sa vykonáva raz týždenne.
- Celkové upratovanie ubytovacieho zariadenia (umývanie okien, dverí, svietidiel a vykurovacích telies, vyprášenie matracov a prikrývok, pranie záclon) je vykonávané raz za dva mesiace.
- Maľovanie a základná oprava všetkých umývateľných povrchov sa vykonáva raz za dva roky.

Čl. 14

Základné povinnosti klientov

- 14.1 Klienti ZSS sú povinní rešpektovať zásady spolunažívania a svojím konaním nesmú obmedzovať či ohrozovať iných klientov a zamestnancov pri výkone pracovných povinností.
- 14.2 Klienti sú povinní rešpektovať denný harmonogram činností zariadenia a nočný pokoj. Účasť na aktivitách podľa harmonogramu nie je povinná, je dobrovoľná. Hodiny nočného pokoja sa stanovujú od 22.00 hod. do 06.00 hod. V tejto dobe nie je dovolený zvýšený a hlučný pohyb po zariadení, sledovanie televízie alebo počúvanie hudby či rozhlasu spôsobom, ktorý narúša pokojný spánok spolubývajúcich. Taktiež nie sú dovolené vzájomné návštevy na izbách klientov bez výslovného súhlasu spolubývajúcich navštíveného. Individuálne oddychové aktivity klientov v spoločných priestoroch, pokiaľ nerušia klientov odpočívajúcich v izbách, nie sú obmedzované dennou ani nočnou dobou. V dobe nočného pokoja sa nepodáva strava a nie je odporúčané klientom opustiť zariadenie, pokiaľ takýto odchod nie je vopred dohodnutý s riaditeľom zariadenia. Návštevy zvonku nie sú v dobe nočného pokoja povolené s výnimkou zaopatrenia zomierajúceho klienta.

Za bezpečnosť a ochranu zariadenia v čase nočného pokoja zodpovedá službukonajúci personál, ktorý musí v prípade potreby neodkladne informovať riaditeľa o vzniknutej nepriaznivej situácii.

- 14.3 Klienti dodržiavajú svoj liečebný a dietetický režim na vlastnú zodpovednosť. Zamestnanci zariadenia dozerajú na správne dodržiavanie liečebného a dietetického režimu klienta a zaznamenávajú jeho porušovanie, ktoré konzultujú s klientom, ošetrovateľom a príbuznými klienta, resp. s jeho opatrovníkom v snahe o motivovanie klienta k zodpovednejšiemu správaniu sa voči sebe.
- 14.4 V zariadení je zákaz požívania alkoholických nápojov v množstve, ktoré spôsobuje zjavnú opitosť klienta, ako aj zákaz fajčenia mimo vyhradených priestorov. Tieto priestory – priestory vymedzené na fajčenie, sa nachádzajú vonku, pod altánkom, mimo budovy zariadenia. Na stoloch sa nachádzajú popolníky.
- 14.5 Vzájomné obchodovanie medzi klientmi so snahou o neprimeraný zisk je zakázané.
- 14.6 Klient dodržiava zásady osobnej hygieny a primeraného odievania v rámci svojich schopností (fyzických i psychických), avšak s najlepším vedomím a zodpovedným prístupom.
- 14.7 Klienti nesmú vedome poškodzovať majetok zariadenia a svojvôľou či nedbanlivosťou znečisťovať budovu a areál zariadenia.
- 14.8 Klienti môžu opustiť areál zariadenia (napr. vychádzka, osobný nákup, prípadne akýkoľvek iný účel) po upovedomení službukonajúceho personálu. V prípade klienta s neschopnosťou orientácie v prostredí alebo klienta pozbaveného spôsobilosti na právne úkony mu je pridelený doprovod zamestnanca resp. opatrovníka či priameho príbuzného. Toto opatrenie slúži ako prevencia pred poškodením a ohrozením života a zdravia klienta. Zariadenie nie je „zamknuté“, vyhradzuje si však právo urobiť príslušné bezpečnostné opatrenia pre ochranu pohybu klientov, ktorí trpia poruchami orientácie v priestore a čase.
- 14.9 V prípade, že chce klient krátkodobo opustiť zariadenie, nahlasuje túto skutočnosť službukonajúcejmu personálu. Nahlasuje tiež, i vo vlastnom záujme, miesto, čas odchodu a predpokladaný čas návratu do zariadenia a po príchode do zariadenia ohlasuje príchod.
- 14.10 Klienti sú zodpovední za veci, ktoré im zariadenie zapožičalo. Ich stratu alebo poškodenie musí klient ohlásiť bez meškania a vzniknutú škodu uhradiť podľa dohody o náhrade škody.
- 14.11 Klienti sú oboznámení s dodržiavaním protipožiarnych a bezpečnostných predpisov a v prípade ohrozenia sa nimi riadia. Zúčastňujú sa prípadných školení, pri ktorých sa oboznamujú s týmito predpismi.

14.12 Klienti nesmú v priestoroch zariadenia narábať s otvoreným ohňom a priemyselnými chemikáliami, vrátane dezinfekčných prostriedkov, čistiacich prostriedkov obsahujúcich kyseliny a organické rozpúšťadlá a vrátane prostriedkov, ktorých výpary môžu ohroziť ich pozornosť alebo zdravie. Elektrické, plynové a iné spotrebiče, ktoré nie sú súčasťou materiálneho vybavenia zariadenia, môžu používať jedine s vedomím a súhlasom personálu zariadenia. Tieto spotrebiče však musia byť certifikované, neporušené, riadne funkčné a musia byť používané v súlade so zásadami bezpečnosti pri manipulácii s nimi, tak, aby neohrozovali bezpečnosť a zdravie používateľa i ostatných klientov.

Čl. 15

Denný harmonogram

15.1 V zariadení SENIOR HOUSE n.o. spolunažívajú klienti individuálne alebo v skupinách. Pre zabezpečenie uspokojovania ich potrieb ako aj pokojného spolunažívania, je organizácia základných činností určená v časovej postupnosti – vid' denný harmonogram činností.

15.2 Denný harmonogram nie je nadradený individuálnej potrebe klienta. Individuálne potreby klientov, ktoré vybočujú z denného harmonogramu, sú monitorované a posudzované v rámci individuálneho prístupu ku klientom.

15.3 **Denný harmonogram:**

05.30 – 07. 30 ranná hygiena imobilných klientov na lôžku, odber biologického materiálu

07. 30 – 08. 00 raňajky

08. 00 – 08. 30 spoločná ranná rozcvička (každý deň)

08. 30 – 09. 00 ranná káva v jedálni

09. 00 – 11. 30 sociálno – terapeutická činnosť, rôzne formy individuálnej, skupinovej, kolektívnej záujmovej činnosti (paralelne s tým prebiehajúce odborné vyšetrenia klientov s doprovodom)

10. 00 – 10. 15 desiata

11. 30 – 12. 30 obed

12. 30 – 13. 00 odpočinok

13. 00 – 15. 30 relaxačné a oddychové aktivity,

rôzne formy individuálnej, skupinovej, kolektívnej záujmovej činnosti

14. 00 – 14. 15 popoludňajšia káva a olovrant

16. 30 – 17. 30 večera

17. 30 – 22. 00 individuálna voľno časová činnosť klientov

17. 30 – 19. 00 večerná hygiena

20. 00 – 21. 00 druhá večera- diabetici

22. 00 – 06. 00 nočný pokoj

Čl. 16

Návštevy u klientov

- 16.1 **Návštevy klientov rodinnými príslušníkmi nie sú časovo obmedzené.** V rámci rešpektovania režimu dňa a v záujme rešpektovania súkromia ostatných klientov však neodporúčame, aby sa zdržiavali návštevy v zariadení dlhšie ako do 20.00 hod., pokiaľ sa nedohodne inak.
- Návštevy u klientov sa správajú vládne a ohľaduplne ku všetkým ostatným obyvateľom a zamestnancom zariadenia. Vo večerných hodinách využívajú návštevy spoločenské priestory zariadenia. ZSS neposkytuje ubytovanie ani bežnú stravu návštevám zariadenia.
- 16.2 Každá návšteva u obyvateľa je povinná zahľásiť sa pri príchode službukonajúcemu pracovníkovi s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má k obyvateľovi.
- 16.3 Prehliadka zariadenia návštevami bez súhlasu riaditeľa zariadenia nie je dovolená. Klienti vo vlastnom záujme dbajú na dodržiavanie tejto zásady. Prehliadka izieb cudzími osobami taktiež nie je možná bez vedomia a súhlasu riaditeľa a obyvateľa, ktorý v izbe býva.
- 16.4 V priestoroch budovy zariadenia je zákaz fajčenia. Fajčenie je povolené iba vo vymedzených priestoroch – vonku – pred budovou a pod altánkom. V týchto priestoroch sú taktiež umiestnené popelníky. Konzumácia alkoholu je povolená vo výnimočných prípadoch (v prípade osláv klientov a pod.), avšak v primeranom množstve, tak, aby nebolo ohrozené zdravie a bezpečnosť klienta i ostatných.
- 16.5 Pri mimoriadnych udalostiach môžu byť návštevy zakázané (zákaz návštev Regionálnym úradom verejného zdravotníctva, vážne technické a bezpečnostné dôvody a pod.)

Čl. 17

Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia klientov

- 17.1 Úschova cenných vecí sa riadi ustanoveniami zákona 448/2008 Z.z.
- 17.2 Klienti môžu svoje cenné veci, peňažnú hotovosť, vkladné knižky, bankomatové karty a iné dať do úschovy. O tomto sa medzi zariadením a klientom podpíše Zmluva o úschove cenných vecí. Zariadenie tým preberá plnú zodpovednosť za prevzaté veci a hotovosť v depozite. Evidencia vecí prevzatých do úschovy, ako aj každá zmena, každý pohyb, sa vedie v spise klienta na určenom formulári.
- 17.3 Zariadenie sa zaväzuje nahradiť klientovi vec a finančnú hotovosť, pokiaľ došlo k jej odcudzeniu, strate alebo poškodeniu počas uloženia v depozite. Náhrada sa poskytne na základe dohody a o náhrade sa spíše príslušný záznam na predpísanom tlačive.
- 17.4 Za cenné veci a peňažné hotovosti, ktoré klient vlastní a má ich uložené voľne vo svojej izbe, zariadenie neručí.
- 17.5 Poštové listové zásielky určené pre klientov (bežná pošta, doporučené zásielky, zásielky do vlastných rúk, peňažné zásielky atď.) preberá od poštového doručovateľa osoba, ktorej je zásielka určená. Na požiadanie adresáta môže mu byť poskytnutá súčinnosť zo strany sociálneho pracovníka (otvorenie zásielky, prečítanie obsahu a pod.). Sociálny pracovník je však ďalej viazaný zachovaním listového tajomstva pred inými osobami.

Čl. 18

Služby

- 18.1 Kadernícke a kozmetické služby, pedikúra a manikúra sa zabezpečujú klientom podľa potreby. Objednanie tejto služby zabezpečuje zariadenie v pravidelných intervaloch, ale i na požiadanie klienta. Službu zabezpečí personál zariadenia - buď formou objednania služby do zariadenia alebo sprievodom klienta mimo zariadenia. Tieto služby hradí zariadenie.
- 18.2 Ak potrebuje klient pomoc pri nákupe, nahlási túto požiadavku personálu zariadenia vopred. Ten zabezpečí sprievod mimo zariadenia. Sprevádzať klienta bude poverený pracovník zariadenia.

- 18.3 Vždy raz v týždni sa realizuje nákup podľa požiadaviek klientov. Klient nahlasuje svoju požiadavku písomne, odovzdáva alebo diktuje ju na recepcii (vrátnici) zariadenia a vždy v stredu poobede je pre všetkých klientov zrealizovaný nákup.
- 18.4 Knižničné služby a nakupovanie dennej tlače a časopisov sa poskytujú klientom v zariadení týždenne. Knihy sa zapožičiavajú u povereného pracovníka zariadenia, ktorý tiež vedie evidenciu požičaných kníh a časopisov. V prípade objednávania si výpožičky vopred je táto služba na dohode klienta a zodpovedného pracovníka. Knihy a časopisy si môžu klienti po nahlásení odnášať i na izby. Výpožičná doba je vo všetkých prípadoch individuálna a záleží na dohode klienta a pracovníka zariadenia.
- 18.5 V prípade potreby sa klientovi poskytne bezplatná doprava k lekárovi alebo na úrady. Takúto požiadavku treba nahlásiť vopred a klient sa musí dohodnúť s povereným pracovníkom zariadenia. Odvoz na odborné vyšetrenia, ktoré vybavuje poverený pracovník zariadenia, sú v réžii zariadenia. Na vyšetrenie vždy odchádza klient v doprovide opatrovateľky. Bez doprovodu odchádza jedine v prípade, že nemá o doprovod záujem a personál zariadenia usúdi, že môže odísť klient sám, teda bez doprovodu personálu.
- 18.6 Pomoc pri vybavovaní úradných záležitostí dostane klient na svoje požiadanie. Treba však túto požiadavku ohlásiť vopred a dohodnúť sa s povereným pracovníkom zariadenia. Pri tejto službe je nevyhnutnosťou podpísanie Pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov.

Čl. 19

Náhrada škody spôsobenej klientovi zo strany zariadenia

- 19.1 Ak zariadenie spôsobí pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou klientovi škodu, má klient právo na náhradu škody v zmysle § 6 ods. 4. zákona o sociálnych službách.
- 19.2 Klient ohlasuje vzniknutú alebo ním predpokladanú vzniknutú škodu riaditeľovi zariadenia bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Riaditeľ o ozname spíše písomný záznam, kde popíše oznámenú situáciu, z ktorej musí byť zrejmé:
- Kto a kedy situáciu ohlásil
 - Opis situácie pri ktorej došlo k predpokladanej škode a opis predpokladanej škody
 - Odhad výšky predpokladanej škody

- Kto a kedy záznam vystavil

- 19.3 V prípade škodovej udalosti rozhoduje o uznaní škody a zodpovednosti zariadenia za škodu škodová komisia, ktorej zostavenie, zloženie i postupy určuje príslušná smernica. Tá tiež určuje, akým spôsobom sa v prípade uznania škody dohodne s klientom spôsob a lehota náhrady škody.
- 19.4 V prípade, ak nedôjde k uznaniu škody alebo zodpovednosti zariadenia za vzniknutú škodu, alebo klient s navrhnutým vysporiadaním nesúhlasí, je oprávnený podať sťažnosť na zariadenie.

Čl. 20

Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku

- 20.1 Ak klient opakovane porušuje predpisy a poriadok v zariadení alebo sa opakovane správa v rozpore so zásadami dobrých mravov a spolunažívania s ostatnými klientmi, alebo ak naruša verejný poriadok, poučí ho sociálny pracovník zariadenia o prípadných následkoch jeho konania. Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, riaditeľ môže uložiť ako opatrenie ukončenie poskytovania sociálnej služby z zariadení.
- 20.2 Za hrubé a závažné porušenie domáceho poriadku sa považuje:
- a) slovné a fyzické napádanie ostatných spoluobyvateľov a zamestnancov a neprimerané požívanie alkoholických nápojov a iných psychotropných návykových látok,
 - b) hrubé porušovanie dobrých mravov.

Čl. 21

Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia klienta

- 21.1 Zariadenie nepoužíva prostriedky netelesného a telesného obmedzenia klienta s výnimkou, ak je priamo ohrozený život alebo zdravie klienta, zamestnanca, alebo iných fyzických osôb, nachádzajúcich sa v blízkosti klienta. Použitie prostriedkov obmedzenia, záznam o použití ako aj príslušné hlásenia sa riadia ustanoveniami § 10 zákona o sociálnych službách.
- 21.2 Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie kritickej situácie hlavne slovnou, odvrátením pozornosti klienta od predmetu jeho agresie a aktívne počúvanie.

Prostriedky netelesného obmedzenia môže použiť každý pracovník odborných činností. Ostatní pracovníci sa v kritickej situácii obrátia na pracovníkov odborných činností.

- 21.3 Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie kritickej situácie použitím špeciálnych úchopov alebo použitím liekov na základe pokynu lekára – psychiatra.
- 21.4 Prostriedky netelesného obmedzenia majú prednosť pred prostriedkami telesného obmedzenia. Vzhľadom na charakter zariadenia, nezriaďuje sa v jeho priestoroch miestnosť na bezpečný pobyt agresívneho klienta.
- 21.5 Zamestnanci sú povinní predchádzať situáciám, ktoré si vyžadujú použitie prostriedkov obmedzenia klienta. Zároveň sú poučení o kritických diagnózach klientov, pri ktorých je zvýšené riziko agresívnych prejavov hlavne nevedomého charakteru, ako aj o základných pravidlách rozoznávania prichádzajúcej agresie.
- 21.6 Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár – psychiater, ktorého meno a telefonický kontakt je prístupný pre službukonajúci personál. Pri prejavoch agresie, ktorá sa vymyká obvyklému priebehu, alebo pri ktorom je použitie prostriedkov netelesného obmedzenia neúspešné, informuje službukonajúci personál neodkladne sociálneho pracovníka a riaditeľa o situácii a ten rozhodne o ďalšom postupe. V prípade nočnej zmeny informuje o tomto službukonajúci personál neodkladne riaditeľa, ktorý rozhodne o ďalšom postupe. Pokiaľ hrozí riziko z omeškania, je službukonajúci personál povinný privolať Rýchlu záchrannú pomoc alebo príslušníkov Policajného zboru SR.
- 21.7 V prípade použitia prostriedkov netelesného alebo telesného obmedzenia sa tieto môžu použiť len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho nebezpečenstva. O konkrétnom spôsobe použitia prostriedkov obmedzenia sú zamestnanci poučení.
- 21.8 Zariadenie vedie Register obmedzení, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do registra sa zaznamenáva každé obmedzenie klienta a je uložený u riaditeľky.
- 21.9 Hlásenie o obmedzení klienta zasiela riaditeľ zariadenia Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR neodkladne. Taktiež neodkladne informuje aj zákonného zástupcu klienta. Ak je zákonným zástupcom zariadenie, informuje blízku osobu klienta.
- 21.10 Vedenie zariadenia preskúmava každé obmedzenie klienta a navrhuje preventívne opatrenia, aby k ďalším obmedzeniam nedochádzalo. V prípade nemožnosti eliminácie agresie z dôvodu diagnózy alebo pri zlyhávaní preventívnych opatrení z dôvodu

povahových vlastností klienta, môže riaditeľ rozhodnúť o začatí konania vo veci ukončenia poskytovania sociálnej služby klientovi.

Čl. 22

Spolupodieľanie sa klienta na kvalite služieb a riešenie sťažností

- 22.1 Klienti ZSS môžu za účelom udržiavania a zlepšovania svojho životného prostredia a celkovej prevádzky zariadenia podávať návrhy, pripomienky alebo sťažnosti sociálnemu pracovníkovi alebo riaditeľovi. Ten musí podnet riešiť v súlade s riadenou dokumentáciou. Prípadné sťažnosti, návrhy, pripomienky alebo pochvaly môže klient alebo rodinný príslušník podať aj anonymne do schránky na dotazníky, prípadne zapísať do Knihy želaní a sťažností, ktorá je umiestnená vo vstupnej hale zariadenia.
- 22.2 Návrhy, námety, pripomienky ako i sťažnosti podávané klientmi rieši zariadenie neodkladne.
- 22.3 Klienti sa môžu podieľať na určovaní svojich životných podmienok aj prostredníctvom spomedzi seba voleného zástupcu. Takýto zástupca je taktiež členom stravovacej komisie a sú s ním prejednávané všetky zásadné opatrenia v odborných, obslužných a ďalších činnostiach - ako aj skladba voľnočasových aktivít.
- 22.4 Ak klient nie je s riešením svojho návrhu alebo námetu spokojný, môže podať sťažnosť do rúk riaditeľky na personál alebo situáciu, alebo podať sťažnosť zriaďovateľovi či Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR. O tejto možnosti ako aj o adrese MPSVR SR je klient alebo jeho právny zástupca poučený pri nástupe do zariadenia.
- 22.5 Sťažnosti sa vybavujú podľa Procesu riadenia nezhôd a sťažností.

Čl. 23

Záverečné ustanovenia

- 23.1 Dodržiavanie tohto Domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania obyvateľov ako aj zamestnancov ZSS.
- 23.2 Tento domáci poriadok je klientom k dispozícii a sociálny pracovník je povinný oboznámiť ich o význame a obsahu tohto dokumentu spôsobom, ktorý je pre nich zrozumiteľný.

23.3 V prípade, že sa domáci poriadok odvoláva na predpis alebo proces, ktorý ešte nie je v platnosti, riadi sa uvedená činnosť priamymi pokynmi riaditeľa a to až do vydania a nadobudnutia platnosti príslušnej úpravy.

23.4 Všetkým zamestnancom, opatrovníkom a rodinným príslušníkom klientov je domáci poriadok sprístupnený k nahliadnutiu a prečítaniu pri prijímaní klienta do zariadenia a vo vstupnej hale zariadenia sociálnych služieb.

Platnosť: od 1.12.2014

aktualizované: 1.9. 2018

Originál č.1: Riaditeľka

Originál č. 2: Sociálna pracovníčka

Originál č. 3: Vrchná sestra

Originál č. 4: Vstupná hala - nástenka

Originál č. 5: kancelária riaditeľa

Originál č.6: Zdravotný personál

Original č.7: Jedáleň – klienti

vypracoval: Mgr. Juliana Hanzová
riaditeľka

schválil: Ing. Gregor Horniak
štatutár